



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-29 d.d. 30 januari 2012

(mr. C.E. du Perron, voorzitter en mr. E.P.A. Bogers, secretaris)

Samenvatting

Diefstal bankpas. Uit de geschetste omstandigheden kan niet worden geconcludeerd dat Consument de bankpassen onzorgvuldig heeft bewaard c.q. daarop onzorgvuldig toezicht heeft gehouden. Naar het oordeel van de Commissie kan het daarentegen niet anders dan dat Consument een (wellicht vergeten) brief of aantekening van de pincode heeft bewaard. Het gokken van een correcte pincode door de onbevoegden mag immers worden uitgesloten, terwijl evenmin aannemelijk is gemaakt dat de onbevoegden de pincodebeveiliging op andere wijze hebben omzeild. De onbevoegde opnames dienen derhalve volledig voor rekening van Consument te blijven.

I. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier van 30 september 2010 met een nadere toelichting en bijlagen;
- het antwoord van Aangeslotene van 8 maart 2011;
- de repliek van Consument van 26 maart 2011;
- de dupliek van Aangeslotene van 26 april 2011.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden. De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op 24 augustus 2011. Aldaar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- Consument heeft bij Aangeslotene een betaalrekening met nummer 0. Bij deze betaalrekening waren twee bankpassen verstrekt; een pas op naam van de heer X en een pas op naam van mevrouw Y. De bankpas van mevrouw werd door de familie nauwelijks gebruikt.
- Op 13 mei 2009 omstreeks 15.40 uur heeft de heer X met zijn bankpas bij een tankstation afgerekend. Daarna heeft hij zijn pas niet meer gebruikt.
- Op 19 mei 2009 ontdekte Consument laat in de middag dat zijn bankpas was verdwenen. Diezelfde avond heeft de heer X Aangeslotene gebeld om zijn pasje te laten blokkeren.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- Inmiddels waren er zonder toestemming van Consument in de periode tussen 17 mei 2009 17.50 uur en 19 mei 2009 13.15 uur diverse transacties verricht. In totaal was er € 4.868,22 onbevoegd opgenomen.
- Consument heeft op 29 mei 2009 aangifte bij de politie gedaan van diefstal, bedrog en valsheid in geschrifte.
- Later is gebleken dat de betwiste transacties zijn verricht met de – eveneens verdwenen – bankpas op naam van mevrouw Y.
- Op de overeenkomst tussen Consument en Aangeslotene zijn de Voorwaarden gebruik Betaalpassen (hierna te noemen: de Voorwaarden) van toepassing.

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de door hen geleden schade als gevolg van de onbevoegde opnames van € 4.868,22.
- 3.1. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Consument is van mening zorgvuldig te zijn omgegaan met het bewaren van hun bankpassen en pincode. Consument heeft geen idee hoe onbevoegde derden kans hebben gezien de bankpassen en pincode te bemachtigen. Consument vindt het zeer onredelijk dat hen grove nalatigheid wordt verweten.
 - De heer X heeft zijn bankpas na gebruik bij het tankstation op 13 mei 2009 in een mapje gedaan en in de binnenzak van zijn jas opgeborgen. Bij thuiskomst heeft hij zijn jas in een kast in de slaapkamer gehangen. De pas van mevrouw Y, waarmee de betwiste opnames hebben plaatsgevonden, was opgeborgen in een kluisje in een kast in de slaapkamer. Consument heeft noch gemerkt dat er vreemden door insluiping de woning zijn binnengekomen en in de slaapkamer zijn geweest, noch dat daarvan sporen zijn gevonden. Wel vermeldt Consument dat er op 17 mei 2009 vreemde mensen op het erf zijn geweest die een bos bloemen wilde kopen. Nadat de heer X hen even te woord had gestaan in de keuken en hij zijn telefoonnummer had gegeven, zijn zij weer vertrokken. Vervolgens werd hij op 19 mei 2009 omstreeks 16.15 uur door iemand gebeld die hem vertelde dat hij zijn bankpas was verloren en dat men de pincode nodig had om de pas te blokkeren. Ondanks aandringen door zijn gesprekspartner heeft Consument zijn pincode niet prijs gegeven. Na het telefoontje heeft Consument zijn jas gecheckt en ontdekte hij dat de bankpas inderdaad was verdwenen. Hij heeft toen Aangeslotene hiervan op de hoogte gebracht, die zijn bankpas vervolgens heeft geblokkeerd. De betwiste opnames hadden toen echter al plaatsgevonden, met – wat later bleek – de uit het kluisje verdwenen bankpas op naam van mevrouw Y.
 - Met betrekking tot de pincode stelt Consument dat wanneer een nieuwe pincode werd ontvangen de schriftelijke informatie hierover meteen werd vernietigd. De pincodes van beide passen waren door de heer X in zijn geheugen opgeslagen en werden verder met niemand gedeeld. Van enige aantekeningen van de pincodes was ook geen sprake. Als mevrouw Y haar bankpas wilde gebruiken, was haar echtgenoot daar bij. De bankpas van mevrouw Y werd echter maar zeer zelden gebruikt. In de



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

voorgaande jaren was dat maar één keer het geval geweest, te weten op 8 augustus 2007. Vandaar dat Consument de diefstal van deze pas ook niet eerder zelfstandig heeft opgemerkt.

- Consument benadrukt dat zij alles hebben gedaan wat van hen – op grond van de door Aangeslotene geformuleerde zorgplicht – mocht worden verwacht om schade door misbruik van de bankpas en pincode te voorkomen. De geleden schade is veroorzaakt door misbruik, hetgeen werd bevestigd door het onderzoek van de politie. Consument is van mening dat de schade dan ook niet in alle redelijkheid geheel voor hun rekening behoort te komen.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- Aangeslotene heeft zich op het standpunt gesteld dat Consument niet voor vergoeding van de schade als gevolg van het misbruik in aanmerking komt, daar Consument in strijd heeft gehandeld met de Voorwaarden.
- Consument is volledig aansprakelijk voor de ontstane schade aangezien er sprake is van grove nalatigheid in de zin van artikel 6.2 sub d van de Voorwaarden, nu het onduidelijk is hoe de bankpassen in handen van de onbevoegden zijn gekomen. De heer X geeft aan dat hij niet kan zeggen of zijn bankpas is verloren of ontvreemd na het tanken op 13 mei 2009. Aangeslotene acht dit echter niet aannemelijk, daar de eerste onbevoegde transactie pas heeft plaatsgevonden enkele dagen later, op 17 mei 2009. Consument heeft op deze dag huisbezoek gehad van onbekende personen. Ook al stelt Consument dat het uitgesloten is dat die personen in de slaapkamer zijn geweest – waar de bankpassen werden bewaard – kan het aldus Aangeslotene niet anders dan dat de onbekenden er toen in zijn geslaagd de passen ongemerkt uit de woning van Consument te ontvreemden. Te meer daar – wat later bleek – de eerste betwiste transacties vlak na het bezoek aan Consument op 17 mei 2009 met de bankpas van mevrouw Y zijn verricht, welke tot dat moment twee jaar lang niet was gebruikt.
- Consument is aldus Aangeslotene evenzeer onbepaald aansprakelijk nu zij de geheimhoudingsplicht met betrekking tot de pincode (zie artikel 3.2 van de Voorwaarden) hebben geschonden. Immers, op grond van het feit dat Consument de betreffende bankpas bijna twee jaar voordat deze werd misbruikt voor het laatst zelf heeft gebruikt, mag worden uitgesloten dat de pincode is afgekeken bij een geldopname van Consument zelf. Nu uit transactieoverzichten van Aangeslotene is gebleken dat de pincode telkens in één keer juist is ingetoetst en het gokken van een correcte pincode mag worden uitgesloten, kan het naar de mening van Aangeslotene niet anders dan dat Consument een (wellicht vergeten) aantekening van de pincode heeft bewaard.

3.4 Ter zitting zijn de standpunten van partijen over en weer herhaald en toegelicht.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde en hetgeen door hen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, overweegt de Commissie als volgt.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 4.1 Volgens artikel 3 lid 1 van de Voorwaarden dient cliënt zorgvuldig met de bankpas en pincode om te gaan. Cliënt is verantwoordelijk voor (het gebruik van) de bankpas en de pincode vanaf het moment dat hij daarover de beschikking heeft gekregen.
- Ingevolge artikel 6 van de bankvoorwaarden is cliënt aansprakelijk jegens de bank voor het gebruik en de gevolgen van het gebruik van de bankpas. In geval van verlies, diefstal, misbruik of vervalsing van een bankpas dient cliënt dit onverwijld na het constateren daarvan aan de bank door te geven. In beginsel zal de bank de transacties die na deze melding plaatsvinden, vergoeden.
 - Artikel 6.2 sub b van de Voorwaarden bepaalt dat de aansprakelijkheid van cliënt voor onbevoegde opnames tot het moment van melding beperkt is tot een bedrag van € 150,- per bankpas. De Voorwaarden voorzien daarnaast in bepalingen met betrekking tot een verhoogde aansprakelijkheid van Consument.
 - Artikel 6.2 sub d schrijft voor: *“Ingeval van opzet, grove schuld of grove nalatigheid aan de zijde van cliënt, is cliënt onbeperkt aansprakelijk, een en ander onverminderd de verplichting van de bank om (de mogelijkheid van) schade te beperken.”*
- 4.2 Van een Consument mag worden verwacht dat hij zich bewust is van de waarde die een bankpas vertegenwoordigt en dat hij op een zorgvuldige wijze omgaat met de bankpas en de bijbehorende pincode. De vereiste zorgvuldigheid moet worden getoetst aan de bijzondere omstandigheden van het geval.
- 4.3 Ten aanzien van de vraag of Consument in deze zorgvuldig met zijn bankpas en pincode is omgegaan, overweegt de Commissie als volgt.
- Uit de feitelijke omstandigheden die uit de stukken naar voor zijn gekomen en ter zitting zijn toegelicht, maakt de Commissie op dat de heer X na een betaling op 13 mei 2009 bij een tankstation zijn bankpas in een mapje in een binnenzak van zijn jas heeft opgeborgen en bij thuiskomst zijn jas in een kast in de slaapkamer heeft gehangen. De bankpas van mevrouw Y werd al geruime tijd bewaard in een kluisje in een kast in de slaapkamer. De Commissie is van oordeel dat uit deze geschetste omstandigheden niet kan worden geconcludeerd dat Consument de bankpassen onzorgvuldig heeft bewaard c.q. onzorgvuldig toezicht heeft gehouden op de passen en daarmee grof nalatig in de zin van de Voorwaarden van Aangeslotene heeft gehandeld. Dat onbevoegden er vervolgens – naar alle waarschijnlijkheid op 13 mei 2009 – in zijn geslaagd om door ongemerkte insluiping in de woning van Consument de bankpassen uit de slaapkamer te ontvreemden, maakt dat niet anders.
 - Wat betreft de vraag of Consument de geheimhoudingsverplichting met betrekking tot de pincode, zoals neergelegd in artikel 3 lid 2 van de Voorwaarden, heeft geschonden, overweegt de Commissie het volgende. Consument heeft betoogd dat de pincode niet schriftelijk en op geen enkele wijze versleuteld in een aantekening is bewaard. Uit de stukken blijkt echter dat de onbevoegden, na het huisbezoek aan Consument op 17 mei 2009, nog dezelfde middag transacties hebben verricht met de bankpas van mevrouw, welke tot dat moment twee jaar lang niet was gebruikt. Nu, vanwege het sporadische gebruik van de betreffende bankpas niet aannemelijk is dat de pincode is afgekeken bij een geldopname of betaling door Consument zelf en uit transactieoverzichten van Aangeslotene is gebleken dat de pincode telkens in één



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

keer juist is ingetoetst, kan het naar het oordeel van de Commissie niet anders dan dat Consument een (wellicht vergeten) brief of aantekening van de pincode heeft bewaard. Het gokken van een correcte pincode door de onbevoegden mag immers worden uitgesloten, terwijl evenmin aanneemelijk is gemaakt dat de onbevoegden de pincodebeveiliging op andere wijze hebben omzeild. De onbevoegde opnames dienen derhalve wegens de schending van de geheimhoudingsverplichting op basis van de Voorwaarden van Aangeslotene volledig voor rekening van Consument te blijven.

- Doordat de heer X in het naar voor gebrachte telefoongesprek van 19 mei 2009 stellig heeft geweigerd zijn pincode af te geven, heeft hij verdere fraudehandelingen waarschijnlijk weten te voorkomen. Dat doet echter niet af aan hetgeen hiervoor over de andere pincode is overwogen.
- 4.4 Uit de voorgaande overwegingen volgt dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.
- 4.5 Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak.