

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-454 d.d.
30 december 2014
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)**

Samenvatting

Diefstal bankpas. Consument is boodschappen gaan doen in een supermarkt. Ze heeft haar tas met daarin haar portemonnee met bankpas aan de handvatzijde van de winkelwagen gehangen. Tijdens het winkelen is Consument aangesproken door een voor haar onbekende man, waardoor de tas en de inhoud aan haar aandacht is ontsnapt. Bij de kassa heeft Consument ontdekt dat haar bankpas weg was. De Commissie acht de handelwijze waarbij Consument in een winkel niet voortdurend toezicht op de zich in de tas bevindende bankpas houden, grof nalatig in de zin van de toepasselijke voorwaarden. De schade die Consument door de onbevoegdlijk uitgevoerde transacties heeft geleden dient voor haar rekening te komen. De vordering wordt afgewezen.

Consument,

tegen

de coöperatie Coöperatieve Rabobank Rijn- en Veenstroom U.A., gevestigd te [plaats], hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument, ontvangen op 22 april 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld:

Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 14 november 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Consument houdt bij Aangeslotene een betaalrekening aan. Bij de rekening hoort een bankpas.

- 3.2. Op 27 juni 2013 omstreeks 12:57 uur heeft Consument met de bankpas, in de aanwezigheid van haar dochter, bij een geldautomaat van Aangeslotene nabij een supermarkt een bedrag van € 150,- opgenomen. Daarna zijn Consument en haar dochter de supermarkt ingelopen om boodschappen te doen. In de supermarkt heeft Consument haar portemonnee met daarin haar bankpas in een grote plastic tas gedaan. Deze tas heeft zij aan de handvatzijde van de winkelwagen gehangen.
- 3.3. In de supermarkt is Consument aangesproken door een voor haar onbekende man. De winkelwagen stond tijdens dit gesprek schuin achter Consument en zij had geen zicht op haar winkelwagen. Bij het afrekenen van de boodschappen heeft Consument ontdekt dat haar bankpas uit haar portemonnee was verdwenen.
- 3.4. Op het moment dat de bankpas werd geblokkeerd, bleek dat om 13:10 uur een bedrag van € 1.100,- was opgenomen bij een geldautomaat, waarbij direct de juiste pincode is ingetoetst. Aangeslotene is niet tot vergoeding van de door Consument geleden schade overgegaan.
- 3.5. Op de rechtsverhouding tussen Consument en Aangeslotene zijn onder andere de Algemene voorwaarden voor betaalrekeningen en betaaldiensten van de Rabobank 2013 (hierna: de Voorwaarden) van toepassing. In hoofdstuk 7 van de Voorwaarden staat – voor zover hier relevant – het volgende vermeld:

4 Regels hoe u zorgvuldig met de kaart moet omgaan

- 1 U moet zorgvuldig omgaan met de kaart en de pincode. U moet alle redelijke maatregelen nemen om voor de veiligheid ervan te zorgen en onbevoegd gebruik te voorkomen. Het is afhankelijk van de omstandigheden, welke maatregelen wij van u kunnen verwachten. U moet in ieder geval de kaart altijd veilig bewaren en de kaart en pincode veilig gebruiken.
- 2 U moet de kaart laten blokkeren als daar reden voor is. U moet zorgen dat u op de hoogte blijft van voorschriften die wij geven. Bijvoorbeeld voorschriften om fraude met de kaart en pincode te voorkomen.
- 3 U moet de kaart altijd zorgvuldig bewaren. U moet er in ieder geval voor zorgen dat:
 - a anderen de kaart en de portemonnee, of andere opbergplaats waarin de kaart is opgeborgen, niet kunnen zien als u de kaart niet gebruikt;
 - b anderen niet kunnen zien waar u de kaart opbergt;
 - c u de kaart zo opbergt dat anderen niet ongemerkt de kaart kunnen pakken;
 - d u er goed op let dat u de kaart niet verliest.Met anderen worden ook bedoeld: uw partner, familieleden, vrienden, huisgenoten, bezoekers, iemand die uw zaken verzorgt en bankmedewerkers.
- 4 U moet de kaart altijd zorgvuldig gebruiken. Daarvoor gelden in ieder geval de volgende regels:
 - a geef de kaart nooit uit handen, ook niet als een ander u wil helpen;
 - b verlies de kaart geen moment uit het oog totdat u de kaart weer veilig heeft opgeborgen;
 - c controleer altijd of u de eigen kaart terugkrijgt na gebruik en deze niet is omgewisseld voor een andere kaart;
 - d volg de aanwijzingen op de geld- of betaalautomaat over de veiligheid van die automaat nauwkeurig op;
 - e neem onmiddellijk contact met ons op via het in hoofdstuk 1 vermelde meldpunt Interhelp om de kaart te laten blokkeren als u deze na een kaarttransactie niet heeft teruggekregen;
 - f gebruik de kaart niet als u weet of vermoedt dat het gebruik in een bepaalde situatie onveilig is of kan zijn;
 - g laat u niet afleiden als u de kaart gebruikt.
- 5 U moet:
 - a minimaal één keer per dag controleren of u de kaart nog heeft;
 - b informatie die u van ons krijgt over het gebruik van de kaart en de rekening controleren. De regels hiervoor staan in artikel 1 van hoofdstuk 3.

5 Regels hoe u zorgvuldig met de pincode moet omgaan

- 1 U moet er altijd voor zorgen dat de pincode geheim blijft. U moet alle redelijke maatregelen nemen om de pincode geheim te houden en onbevoegd gebruik te voorkomen. Het is afhankelijk van de omstandigheden, welke maatregelen wij van u kunnen verwachten. U moet er in ieder geval voor zorgen dat u:

- a niet een makkelijk te raden pincode kiest als u de pincode zelf kunt wijzigen of aanmaken;*
- b de pincode van buiten leert en nergens opschrijft;*
- c de brief waarin u de pincode krijgt meteen vernietigt;*
- d de pincode niet aan anderen laat zien of bekend maakt.*

Met anderen worden ook bedoeld: uw partner, familieleden, vrienden, huisgenoten, bezoekers, iemand die uw zaken verzorgt en bankmedewerkers.

Als u de pincode echt niet kunt onthouden, moet u ervoor zorgen dat anderen de aantekening waarin u de pincode bewaart, niet kunnen ontcijferen. U mag geen aantekening op de kaart plaatsen. En ook niet de aantekening bij de kaart bewaren.

- 2 *U moet de pincode altijd zorgvuldig gebruiken. U moet er in ieder geval voor zorgen dat:*
 - a een ander de pincode niet kan zien als u deze intoetst, bijvoorbeeld bij een geld- of betaalautomaat of op een Random Reader;*
 - b u bij het intoetsen van de pincode uw andere hand en uw lichaam zoveel mogelijk gebruikt voor het afschermen van het toetsenbord;*
 - c u zich bij het intoetsen van de pincode niet door een ander laat helpen.*

8 Uw aansprakelijkheid

- 1 *U bent aansprakelijk voor de gevolgen van het gebruik van een kaart.*
- 2 *Bij onbevoegd gebruik na verlies of diefstal van de kaart bent u in ieder geval aansprakelijk tot € 150,- per kaart voor onbevoegde betalingstransacties die zijn gedaan tot het moment van melding van een incident met de kaart of pincode.*
- 3 *Daarnaast bent u aansprakelijk:*
 - a als blijkt dat u een incident met de kaart of pincode niet meteen bij het in hoofdstuk 1 genoemde meldpunt Interhelp heeft gemeld toen u van dat incident met de kaart of pincode wist. Voor alle onbevoegde betalingstransacties die vanaf dat moment tot aan het moment van melding zijn gedaan, bent u aansprakelijk;*
 - b als blijkt dat de onbevoegde betalingstransacties konden gebeuren omdat u uw pincode niet geheim heeft gehouden. Of doordat een mederekeninghouder of de gevolmachtigde zijn pincode niet geheim heeft gehouden. U bent dan aansprakelijk voor alle onbevoegde betalingstransacties die vóór de melding zijn gedaan;*
 - c voor onbevoegde betalingstransacties die zijn gedaan vanaf het moment dat u heeft gezien of had moeten zien dat een onbevoegde transactie heeft plaatsgevonden met de kaart.*

Dit is in ieder geval vanaf:

 - de derde dag na de datum van een papieren rekeningafschrift of transactieoverzicht waarop deze onbevoegde betalingstransactie is vermeld of*
 - de eerste dag nadat wij u via een elektronische dienst een bericht hebben gestuurd met informatie waaruit u de onbevoegde betalingstransactie had kunnen afleiden. Bijvoorbeeld als wij u een Rabo Alert gestuurd hebben, of*
 - veertien dagen nadat de onbevoegde transactie zichtbaar was in Rabo Internetbankieren of een andere elektronische dienst. Tenzij u eerder had moeten controleren of er informatie beschikbaar was, omdat daar een aanleiding voor was of omdat wij dat met u hebben afgesproken, tot het moment waarop u een incident met de kaart of pincode heeft gemeld.*
- 4 *U bent in ieder geval aansprakelijk als het gebruik heeft kunnen plaatsvinden door opzet, grove schuld of grove nalatigheid van u, een andere rekeninghouder of een gevolmachtigde. Of als u, een andere rekeninghouder of gevolmachtigde frauduleus heeft gehandeld.*

4. De vordering en grondslagen

- 4.1. **Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door haar geleden schade die is ontstaan doordat onbevoegden misbruik hebben gemaakt van haar bankpas, ter grootte van een bedrag van € 1.100,-.**
- 4.2. **Aan deze vordering legt Consument ten grondslag, zakelijk weergegeven, dat zij gelet op de omstandigheden waaronder de pas aan haar is ontfutseld, de schade niet hoeft te dragen. In het kader hiervan stelt zij zich op het standpunt dat de geldautomaat van Aangeslotene, waar Consument een bedrag heeft opgenomen, zodanig is ingericht dat derden in**

gelegenheid zijn geweest om haar pincode af te kijken. Omdat derden in de gelegenheid zijn geweest om haar pincode af te kijken is haar bankpas gestolen.

- 4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

- 5.1. Op grond van hoofdstuk 7 van de Voorwaarden dient een klant zorgvuldig met de bankpas en pincode om te gaan. De gevolgen van misbruik van de bankpas zijn in beginsel voor rekening van de klant tot een bedrag van € 150,-. In geval van opzet, grove schuld of grove nalatigheid zijn de financiële gevolgen van misbruik van de bankpas evenwel volledig voor rekening van de klant.
- 5.2. Beoordeeld dient te worden of Consument in de zin van de Voorwaarden *grof nalatig* met haar bankpas en pincode is omgegaan en of gelet daarop de schade van de onbevoegde opname voor haar eigen rekening dient te blijven.
- 5.3. Uit de stukken en de daarop ter zitting door Consument gegeven toelichting blijkt dat Consument in een supermarkt een tas met daarin haar portemonnee met de bankpas aan de winkelwagen heeft gehangen. In de supermarkt is zij aangesproken door een voor haar onbekende man. Op het moment dat deze man haar aansprak, bevond de winkelwagen zich achter haar, buiten haar zicht. Op dat moment is blijkens de door haar later bekeken camerabeelden van de supermarkt iemand anders in de gelegenheid geweest om haar bankpas ongemerkt uit haar portemonnee te ontvreemden.
- 5.4. Met Aangeslotene is de Commissie van oordeel dat gelet op de Voorwaarden zoals die hiervoor zijn weergegeven Consument geen aanspraak op vergoeding van de schade kan maken. Door haar portemonnee met pinpas in de winkeltas te doen en deze aan de winkelwagen te hangen heeft het kunnen gebeuren dat door de samenwerking van twee criminelen de pas uit de portemonnee en aldus uit de winkeltas is weggenomen. Zij had zich bewust moeten zijn van de mogelijkheid dat dit zou kunnen gebeuren, terwijl de Voorwaarden er nu juist expliciet voor hadden gewaarschuwd om de kaart goed en veilig te bewaren. Daar doet niet aan af dat zij het slachtoffer is geworden van een samenspanning van twee criminelen die het op haar pincode en vervolgens haar bankpas hebben gemunt. Het feit dat zij de diefstal niet direct heeft opgemerkt onderstreept dat zij de bankpas niet veilig heeft bewaard en zorgvuldig genoeg met haar opberg- en bewaarplicht is omgegaan. Aangeslotene heeft deze wijze van omgaan met de bankpas als *grof onzorgvuldig* gekenschetst, waarin de Commissie haar in navolging van jurisprudentie van de Geschillencommissie in vergelijkbare zaken kan volgen.
- 5.5. Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat zij slachtoffer is geworden van diefstal omdat een derde bij de geldautomaat haar pincode heeft kunnen afkijken. Zij bedoelt daarmee kennelijk te stellen dat het aan Aangeslotene te wijten is dat de pinfraude heeft plaatsgevonden. De Commissie verwerpt deze stelling. De desbetreffende opname heeft enkel kunnen plaatsvinden omdat een derde beschikte over de pincode én de bankpas. Zoals hiervoor is overwogen is het in de relatie met Aangeslotene aan Consument te wijten dat de bankpas is ontvreemd. Het enkele feit dat de geldautomaat volgens Consument slecht is ingericht en een derde daardoor de pincode kon afkijken is onvoldoende om aan te nemen dat de opname voor rekening van Aangeslotene dient te komen.

- 5.6. Op grond van het voorgaande luidt het oordeel dat Consument haar verplichtingen uit hoofde van de Voorwaarden niet heeft nageleefd en de schade voor haar rekening moet blijven.
- 5.7. Al het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan