

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-031**

**d.d. 26 januari 2015**

**(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. E.C. Aarts, secretaris)**

### **Samenvatting**

Via internetbankieren zijn met behulp van de bankpas en pincode van Consument verschillende transacties verricht. De Commissie overweegt dat nu de door Consument betwiste transacties zijn ingevoerd voordat Consument de vermissing van zijn bankpas bij Aangeslotene heeft gemeld en Aangeslotene er derhalve van mocht uitgaan dat de betalingsopdrachten door Consument zelf zijn ingevoerd. Aangeslotene niet verweten kan worden dat zij de betalingsopdrachten op de geplande uitvoerdata heeft uitgevoerd. Aangeslotene is dan ook niet aansprakelijk voor de door Consument gestelde schade. Overigens overweegt de Commissie dat indien, zoals door Consument gesteld, de betalingsopdrachten door een derde zijn verricht deze de beschikking moet hebben gehad over de bankpas en pincode van Consument en Consument zich derhalve niet heeft gehouden aan de veiligheidsverplichtingen voortvloeiende uit het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren. De schade die Consument door de onbevoegde transacties heeft geleden behoort ook op die grond volledig voor rekening en risico van Consument te blijven. De vordering wordt afgewezen.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, 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 door Consument ondertekende klachtformulier inclusief bijlagen, ontvangen op 18 september 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene.

### **2. Overwegingen**

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat beide partijen het advies van de Commissie als bindend aanvaardden. De Commissie heeft voorts vastgesteld dat het geschil zich leent voor een schriftelijke afdoening als bedoeld in artikel 37.7 van haar Reglement.

### **3. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Consument houdt een betaalrekening aan bij Aangeslotene. Bij deze rekening hoort een bankpas met pincode.
- 3.2. Op 8 december 2013 zijn met behulp van de bankpas en pincode van Consument via Internet Bankieren de volgende betalingsopdrachten ingevoerd:
  - een betaling van € 350,- aan de voormalige huisgenoot van Consument met geplande uitvoerdatum 23 december 2013;
  - een betaling van € 97,09 aan een verzekeraar met geplande uitvoerdatum 23 december 2013;
  - een betaling van € 450,- aan de voormalige huisgenoot van Consument met geplande uitvoerdatum 23 januari 2014;
  - een betaling van € 460,- aan de voormalige huisgenoot van Consument met geplande uitvoerdatum 23 februari 2014;
  - een betaling van € 460,- aan de voormalige huisgenoot van Consument met geplande uitvoerdatum 23 maart 2014.
- 3.3. Op 9 december 2013 heeft Consument Aangeslotene bericht dat zijn bankpas is vermist, waarna Aangeslotene de bankpas van Consument heeft geblokkeerd.
- 3.4. Op respectievelijk 23 december 2013, 23 januari 2014, 23 februari 2014 en 23 maart 2014 zijn de op 8 december 2013 ingevoerde betalingsopdrachten door Aangeslotene uitgevoerd.
- 3.5. Op de rechtsverhouding tussen Consument en Aangeslotene zijn onder andere de Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren (hierna: de VBP) en het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren (hierna: het IBP) van toepassing. In de VBP staat – voor zover relevant – het volgende vermeld:

**“6. Veiligheid en risicoverdeling**

**6.1. Hoe kunt u misbruik door anderen van uw betaalrekening en bankpas voorkomen?**

*U moet zich houden aan al onze regels en voorschriften voor het gebruik en de veiligheid van betaaldiensten.*

*(...)*

**6.3. Wie draagt het risico van misbruik?**

*Wanneer de bank zonder geldige opdracht een betaaltransactie uitvoert en van uw betaalrekening afschrijft geldt het volgende. Het afgeschreven bedrag komt dan voor rekening van de bank. Uitzondering hierop zijn de gevallen die hieronder worden beschreven.*

- *Wanneer uw bankpas (...) verloren of gestolen is heeft u een eigen risico van maximaal € 150. Dit eigen risico geldt ook als u niet goed voor de veiligheid van uw pincode heeft gezorgd (...). Als u namelijk niet goed voor de veiligheid zorgt, kunnen anderen gebruik maken van uw bankpas (...). Het eigen risico geldt alleen voor betaaltransacties tot het moment waarop u aan de bank meldt dat iemand onbevoegd uw klantherkenningsmiddelen kan gebruiken.*
- *Als u op grove wijze nalatig bent geweest in de strikte naleving van onze regels zijn de betaaltransacties volledig voor uw rekening en risico. Dit geldt tot het moment waarop u aan de bank meldt dat iemand onbevoegd uw klantherkenningsmiddelen kan gebruiken.”*

In het IBP is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

**“1. Veiligheid**

*(...)*

**Bankpassen veilig bewaren, gebruiken en controleren**

*1 Bewaar de bankpas altijd veilig. Veilig bewaren betekent dat u:*

- de bankpas en de portemonnee of de vergelijkbare opbergplaats buiten het zicht van anderen houdt wanneer u ze niet gebruikt; en
- de bankpas buiten het zicht van anderen opbergt; en
- de bankpas zo opbergt dat anderen er niet ongemerkt bij kunnen; en
- er goed op let dat u uw bankpas niet verliest.

Waar wordt gesproken over 'anderen', worden ook uw partner, kinderen, familie, vrienden, huisgenoten en bezoekers bedoeld.

(...)

#### **Pincode veilig bewaren en gebruiken**

4 U moet de pincode altijd **veilig bewaren**. U bewaart de pincode alleen veilig als u:

- een pincode kiest die niet makkelijk te raden is;
- de brief waarmee u de pincode ontvangt zo snel mogelijk vernietigt;
- de pincode niet opschrijft, maar uit het hoofd leert; of
- in het geval dat u de pincode echt niet kunt onthouden, ervoor zorgt dat een eventuele aantekening waarmee u de pincode bewaart, door anderen niet ontcijferd kan worden;
- zo een aantekening niet op of bij uw bankpas bewaart;
- de pincode aan niemand bekendmaakt of laat zien, ook niet aan uw partner, kinderen, familie, vrienden, huisgenoten, zaakwaarnemers of medewerkers van de bank."

## **4. De vordering en grondslagen**

- 4.1. Consument vordert vergoeding van de door hem als gevolg van het handelen van Aangeslotene geleden schade. Deze schade begroot Consument op € 3.234,03, zijnde de door het UWV verstrekte uitkeringen welke niet aan Consument ten goede zijn gekomen.
- 4.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag(en).
  - Aangeslotene heeft niet juist gehandeld naar aanleiding van de melding van de vermissing van de bankpas. Aangeslotene had ervoor moeten zorgen dat, na de melding van de vermissing, geen afschrijvingen van de betaalrekening meer mogelijk waren.
- 4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
  - Consument heeft op 9 december 2013 (enkel) verzocht de bankpas te blokkeren en niet tevens de betaalrekening. Aangeslotene heeft de opdracht van Consument conform zijn verzoek uitgevoerd.
  - De betalingen zijn via Internet Bankieren ingevoerd met behulp van de bankpas en pincode van Consument, voordat de bankpas werd geblokkeerd. Als een derde gebruik kon maken van de bankpas van Consument en de daarbij behorende pincode, dan heeft Consument zich niet gehouden aan de van toepassing zijnde voorwaarden en komt hij niet in aanmerking voor het vergoeden van de schade.

## **5. Beoordeling**

- 5.1. De Commissie stelt vast dat de door Consument betwiste betalingsopdrachten zijn ingevoerd op 8 december 2013 met behulp van de bankpas en pincode van Consument. Op 9 december 2013 heeft Consument de vermissing van zijn bankpas gemeld bij Aangeslotene. Nu de betalingsopdrachten zijn ingevoerd voordat Consument de vermissing van zijn bankpas bij Aangeslotene heeft gemeld en Aangeslotene er derhalve van mocht uitgaan dat de betalingsopdrachten door Consument zelf zijn ingevoerd, kan Aangeslotene niet verweten worden dat zij de betalingsopdrachten op de geplande uitvoerdata heeft uitgevoerd. Anders dan Consument lijkt te veronderstellen, vervallen geagendeerde betalingen niet automatisch als gevolg van een melding van vermissing van de bankpas en de

blokkade van deze bankpas. Aangeslotene is dan ook niet aansprakelijk voor de door Consument gestelde schade.

- 5.2. Overigens overweegt de Commissie dat, indien zoals door Consument gesteld de betalingsopdrachten door een derde, de voormalige huisgenoot van Consument, zijn verricht deze de beschikking moet hebben gehad over de bankpas en pincode van Consument en Consument zich derhalve niet heeft gehouden aan de veiligheidsverplichtingen voortvloeiende uit het IBP. Op grond van artikel I van het IBP dient de bankpas altijd veilig te worden bewaard. Veilig bewaren betekent onder andere dat de bankpas zo wordt opgeborgen dat anderen er niet ongemerkt bij kunnen. Voorts dient op grond van artikel 4 van het IBP de pincode altijd veilig te worden bewaard. In artikel 6.3. van de VBP is bepaald dat wanneer een bankpas verloren of gestolen is de kaarthouder in ieder geval aansprakelijk is tot € 150,-, tot het moment van melding van het incident. Geen schadevergoeding vindt plaats indien het gebruik heeft kunnen plaatsvinden door grove nalatigheid van de kaarthouder. Nu Consument zodanig heeft gehandeld dat een onbevoegde derde, in deze de huisgenoot van Consument, de kans kreeg zowel de pincode als de bankpas van Consument te verkrijgen en daarmee betalingen te doen is de Commissie van oordeel dat Consument niet heeft voldaan aan zijn verplichting om zijn bankpas en pincode veilig te bewaren. Op grond van het voorgaande oordeelt de Commissie dat Consument grof nalatig in de zin van de VBP heeft gehandeld en de schade die daardoor is ontstaan ook op die grond volledig voor rekening en risico van Consument behoort te blijven. De Commissie merkt nog op dat Consument gehouden is het rekeningverloop te controleren. Dat hij daartoe door zijn langdurig verblijf in Spanje niet in staat was, moet voor zijn rekening en risico blijven.
- 5.3. Resumerend is de Commissie van oordeel dat de klacht van Consument ongegrond is en de vordering moet worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## **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 [kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan](https://kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan).