

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-180 d.d.  
25 juni 2015**

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

**Samenvatting**

Misbruik van de betaalpas tijdens langdurige afwezigheid van Consument. Naar het oordeel van de Commissie had het op de weg van Consument gelegen om de Bank te informeren over zijn adreswijziging. Dat de betaalpas in handen van een onbevoegde derde is geraakt moet aan Consument worden toegerekend. De Commissie overweegt voorts dat Consument het misbruik van de betaalpas eerder had kunnen ontdekken – en verder voorkomen – indien hij zijn rekeningafschriften tijdig zou hebben gecontroleerd. Ook staat voldoende vast dat Consument zijn geheimhoudingsplicht met betrekking tot de pincode heeft geschonden. Onder de gegeven omstandigheden is de Commissie van oordeel dat de schade als gevolg van de onbevoegde transacties volledig voor rekening van Consument dient te blijven. De vordering van Consument wordt afgewezen.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap ING 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;
- de brief van de gemachtigde van Consument van 5 november 2014;
- het door Consument ondertekende klachtformulier, ontvangen op 25 november 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene.

**2. Overwegingen**

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 29 mei 2015 en zijn aldaar verschenen.

### 3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Consument houdt bij Aangeslotene een betaalrekening aan. Bij deze rekening hoort een betaalpas met pincode.
- 3.2. Op 12 april 2011 heeft Consument de betaalpas voor het laatst gebruikt, waarna hij naar Jamaica is vertrokken.
- 3.3. In de periode van 25 april 2011 tot en met 31 januari 2013 heeft Consument in detentie gezeten in [land]. Gedurende deze periode heeft Consument zijn betaalpas bij zich gedragen.
- 3.4. Op 23 november 2011 heeft Aangeslotene een aanvraag voor een nieuwe betaalpas ontvangen. De nieuwe betaalpas met pasnummer [nummer] heeft Aangeslotene verzonden naar het bij haar bekende woonadres van Consument. Aangeslotene heeft geen nieuwe pincode verstrekt.
- 3.5. In de periode van november 2011 tot en met november 2012 hebben met de betaalpas met pasnummer [nummer] ten laste van de betaalrekening van Consument een groot aantal betwiste transacties plaatsgevonden voor een totaalbedrag van tussen € 3.300,- en € 4.853,-.
- 3.6. Op 29 november 2012 heeft Aangeslotene de betaalpas met nummer [nummer] geblokkeerd vanwege een ongeoorloofde debetstand.
- 3.7. Op de rechtsverhouding tussen Consument en Aangeslotene zijn onder meer de Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards en de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing. In de Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards is – voor zover relevant – het volgende vermeld:

**“Artikel 7 Bewaren**

(...)

7.2. U moet uw pincode altijd voor uzelf houden. Daarvoor gelden deze regels:

- Vernietig de brief waarin uw pincode staat onmiddellijk nadat u deze heeft gelezen.
- Schrijf uw pincode niet op, maar leer deze uit uw hoofd.
- Kunt u uw pincode echt niet onthouden, dan kunt u een aantekening maken. Maar u moet ervoor zorgen dat anderen die aantekening niet kunnen ontcijferen.
- Bewaar de aantekening niet op of bij uw betaalkaart.
- Maak uw pincode aan niemand bekend en laat de pincode niet aan iemand anders zien. Ook niet aan medewerkers van de ING.”

In de Algemene Bankvoorwaarden is – voor zover relevant – het volgende vermeld:

**“Artikel 14 Naam en adres van de cliënt**

1. De cliënt deelt de bank mee naar welk adres voor hem bestemde documenten en/of informatie kunnen worden gezonden. De cliënt deelt naams- en adreswijzigingen zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de bank mee. (...)

**Artikel 19 Controle van door de bank verschaft gegevens en uitgevoerde opdrachten**

1. De cliënt moet de door de bank aan hem verzonden of op een andere wijze aan hem ter beschikking gestelde bevestigingen, rekeningafschriften, nota's of andere opgaven of andere gegevens zo spoedig mogelijk na ontvangst controleren.(...)
2. Als de cliënt een onjuistheid of onvolledigheid constateert, moet hij de bank daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis stellen en alle redelijke maatregelen nemen ter voorkoming van (verdere) schade. (...)

**Artikel 20 Goedkeuring opgaven bank**

Als de cliënt de inhoud van de door of namens de bank aan hem gezonden of ter beschikking gestelde bevestigingen, rekeningafschriften, nota's, andere opgaven of andere gegevens van de bank aan de cliënt niet schriftelijk heeft betwist binnen dertien maanden nadat die gegevens door of namens de bank aan de cliënt ter beschikking zijn gesteld, geldt de inhoud van die gegevens in elk geval en onverminderd de voor de cliënt uit artikel 19 voortvloeiende verplichtingen als door de cliënt te zijn goedgekeurd. Als in die gegevens rekenfouten voorkomen, herstelt de bank die, ook nadat de termijn van dertien maanden is verstreken.”

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

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door hem geleden schade als gevolg van de onbevoegde transacties ten laste van zijn betaalrekening.

4.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:

- Een onbevoegde derde heeft misbruik gemaakt van de betaalrekening van Consument terwijl hij gedetineerd was. Het misbruik heeft kunnen plaatsvinden omdat Aangeslotene een nieuwe betaalpas naar het woonadres van Consument heeft verzonden, terwijl hij op dat moment gedetineerd was. Volgens Consument had dit nimmer mogen gebeuren en heeft Aangeslotene onzorgvuldig gehandeld.
- Consument betwist dat hij grof nalatig in de zin van de voorwaarden heeft gehandeld.

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

- Consument heeft geen goed beheer gevoerd over zijn bankzaken tijdens zijn maandenlange afwezigheid. Consument heeft verzuimd zijn verblijfplaats door te geven en geen controle ten aanzien van zijn rekening(afschriften) uitgevoerd.
- Bij de in november 2011 nieuw verstrekte bankpas is geen nieuwe pincode verstrekt. Gezien het feit dat de pincode alleen via Consument is te achterhalen, kan het niet anders dan dat de onbevoegde derde de pincode via Consument heeft verkregen en Consument derhalve niet heeft voldaan aan zijn verplichting om deze geheim te houden.

## **5. Beoordeling**

- 5.1. De Commissie dient te beoordelen voor wiens rekening en risico de betwiste transacties dienen te komen.
- 5.2. Volgens artikel 7:529 lid 1 en 2 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) komen bij een geval van misbruik van een betaalinstrument zoals dat zich in deze zaak heeft voorgedaan de verliezen voor rekening van de betaler indien deze verliezen zijn veroorzaakt doordat de betaler frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid – kort gezegd – een of meer verplichtingen voor het veilig gebruik van het betrokken betaalinstrument niet is nagekomen. Artikel 7:529 lid 3 BW biedt ten slotte ruimte om, als wordt geoordeeld dat de betaler wel grof nalatig maar niet opzettelijk of frauduleus heeft gehandeld, de aansprakelijkheid te beperken, als de specifieke omstandigheden van het geval daartoe aanleiding geven.
- 5.3. De Commissie is van oordeel dat op grond van de navolgende omstandigheden, die alle in de risicosfeer van Consument liggen, de schade als gevolg van de onbevoegde transacties volledig voor rekening van Consument dient te blijven.
- 5.4. Tussen partijen staat niet ter discussie dat Aangeslotene in november 2011 een nieuwe betaalpas heeft verzonden aan het woonadres van Consument, die destijds gedetineerd was. Verder staat vast dat met de nieuwe betaalpas een groot aantal transacties zijn verricht. De Commissie overweegt dat het op de weg van Consument had gelegen om Aangeslotene te informeren over zijn adreswijziging. Doordat Consument heeft nagelaten een adreswijziging door te geven, heeft hij een situatie gecreëerd waarin een derde eenvoudig de beschikking kon krijgen over de alleen voor hem bestemde en vertrouwelijke post van Aangeslotene, waaronder begrepen de door Aangeslotene toegezonden betaalpas. Dat de betaalpas in handen van een onbevoegde derde is geraakt moet dan ook aan Consument worden toegerekend en niet, zoals Consument lijkt te veronderstellen, aan Aangeslotene.
- 5.5. De Commissie overweegt voorts dat Consument het misbruik van de betaalpas eerder had kunnen ontdekken – en verder voorkomen – indien hij zijn rekeningafschriften tijdig zou hebben gecontroleerd, waartoe hij op grond van de Algemene Bankvoorwaarden gehouden is.
- 5.6. Uit de feitelijke gang van zaken is bovendien komen vast te staan dat bij de met de nieuwe betaalpas verrichte transacties direct de juiste pincode is ingetoetst. Het kan dan ook niet anders – nu er geen nieuwe pincode is verstrekt door Aangeslotene – dan dat de pincode voor een onbevoegde derde op relatief eenvoudige wijze via Consument te achterhalen moet zijn geweest. Hiermee staat voldoende vast dat Consument zijn geheimhoudingsplicht met betrekking tot de pincode heeft geschonden.

5.7. Onder de gegeven omstandigheden is de Commissie van oordeel dat Consument grof nalatig in de zin van de Voorwaarden heeft gehandeld. Er zijn geen omstandigheden gesteld of gebleken die maken dat, ook al heeft Consument grof nalatig maar niet opzettelijk of frauduleus gehandeld, de aansprakelijkheid op grond van artikel 7:529 lid 3 BW dient te worden beperkt. Dit leidt ertoe dat de schade als gevolg van de onbevoegde transacties volledig voor rekening van Consument dient te blijven en de vordering van Consument 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 [www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan](http://www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan).