

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-316 d.d.
12 juli 2016**

(mr. R.J. Paris, voorzitter en mw. mr. M. Nijland, secretaris)

Samenvatting

Consument haar betaalpas is gestolen en vervolgens is een grote som geld van haar rekening opgenomen met gebruik van de juiste pincode. De combinatie van de wijze waarop de pincode bij derden bekend is geworden en de manier waarop de betaalpas door Consument werd bewaard, zonder enige verklaring voor de diefstal, is voor de Commissie reden om aan te nemen dat Consument grof nalatig heeft gehandeld. De onbevoegde opnames dienen dan ook voor rekening van Consument te blijven en de vordering wordt afgewezen.

Consument;

en

ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen de Bank.

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;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat Consument haar klacht daarom aan de Commissie heeft voorgelegd. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 1 juni 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

- 2.1. Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank.
- 2.2. Op 9 juni 2014 heeft Consument haar OV-chip kaart bij een NS-automaat bij het centraal station van [plaats] opgeladen met behulp van haar betaalpas behorend bij deze rekening.
- 2.3. Op 13 juni 2014 heeft Consument haar betaalpas thuis uit haar kluis gepakt en in haar portemonnee opgeborgen. De portemonnee heeft zij opgeborgen in haar schoudertas in een vak dat afgesloten werd met een rits.

- 2.4. Omstreeks 10:45 uur van diezelfde dag is Consument van huis vertrokken. Zij is toen naar het centraal station van [plaats] gelopen. Rond 11:00 uur is zij in de bus gestapt. Tussen 11:15 uur en 11:20 uur is zij uit de bus gestapt.
- 2.5. Rond 17:00 uur heeft Consument bemerkt dat zij niet meer in het bezit was van haar betaalpas. Haar portemonnee zat in de tas achter de rits die gesloten was. Consument heeft toen contact opgenomen met de Bank en haar betaalpas laten blokkeren.
- 2.6. Een aantal dagen later is het Consument gebleken dat op 13 juni 2014 om 11:17 uur, om 12:22 uur en om 12:23 uur een totaalbedrag van € 6.000,- door onbevoegden van haar rekening was opgenomen. Uit de administratie van de Bank is gebleken dat de pincode hierbij in één keer juist is ingetoetst.
- 2.7. Op 23 juni 2014 heeft Consument aangifte van diefstal van haar betaalpas bij de politie gedaan. Hierbij heeft Consument niet kunnen verklaren hoe onbevoegden aan haar betaalpas en pincode zijn gekomen.

3. De vordering en grondslagen

- 3.1. Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot vergoeding van een bedrag van € 6.000,- onder aftrek van het eigen risico van € 150,-.
- 3.2. Aan deze vordering legt Consument nakoming van de betaalrekeningovereenkomst ten grondslag. Consument betwist dat zij de opnames met een totaalbedrag van € 6.000,- heeft verricht. Consument heeft alle voorwaarden nageleefd en is zorgvuldig met haar betaalpas en pincode omgegaan. Consument bewaart haar betaalpas thuis in een kluis. De betaalpas heeft zij in haar portemonnee opgeborgen in een tas in een vak dat met een rits wordt afgesloten. Zij draagt haar tas altijd voor haar borst. De betaalpas moet tijdens de busreis op 13 juni 2014 zijn ontvreemd en de pincode moet eerder zijn afgekeken. Van grof nalatig handelen is geen sprake geweest.
- 3.3. De Bank heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1. Volgens artikel 7:529 lid 1 en lid 2 BW komen bij een geval van fraude zoals zich in deze zaak heeft voorgedaan de verliezen boven het eigen risico van € 150,- 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.
- 4.2. Ter beoordeling ligt de vraag voor of Consument grove nalatigheid met betrekking tot het geheimhouden van de pincode en/of bewaren van haar betaalpas kan worden verweten. De Commissie overweegt daartoe het volgende.

4.3. *Geheimhouden pincode*

Vaststaat dat de betaalpas op de dag van de ontvreemding niet door Consument is gebruikt. Daardoor is uitgesloten dat onbevoegden die dag in staat zijn geweest om de pincode af te kijken. De Commissie acht het niet aannemelijk dat de pincode eerst is afgekeken, hetgeen op 9 juni 2014 of eerder het geval geweest kan zijn, en dat pas vier of meer dagen later de bijbehorende betaalpas is ontvreemd. Ervaring van de Commissie is dat het dievengilde vrijwel direct toeslaat na het afkijken van de pincode. In dit geval is dit, afgezien van uitzonderlijk toeval, eigenlijk alleen te verklaren indien de criminelen Consument langdurig hebben gevolgd. Van een dergelijke modus operandi bij pinpasfraude is de Commissie niets bekend. Nu de pincode behorend bij betaalpas direct juist is ingetoetst, de Commissie het niet aannemelijk acht dat de pincode is afgekeken, en zij het, overeenkomstig de vaste lijn in haar uitspraken, buitengewoon onwaarschijnlijk acht dat derden de juiste pincode in één keer zouden hebben geraden, is dit voor de Commissie een aanwijzing om aan te nemen dat Consument grof nalatig heeft gehandeld door de pincode op de een of andere manier prijs te geven.

4.4. *Bewaren betaalpas*

Verder stelt Consument dat zij haar betaalpas in haar portemonnee in een met rits afgesloten vak in haar schoudertas heeft bewaard, welke zij op haar buik droeg. De Commissie stelt vast dat deze wijze van bewaren diefstal buitengewoon onwaarschijnlijk maakt. Daarbij komt nog dat de portemonnee waarin de pas zat, later op de dag door Consument in haar tas is aangetroffen achter de gesloten rits, doch zonder pas. De dief moet dan ook, in de visie van Consument, de portemonnee in de tas teruggeplaatst hebben en de rits gesloten hebben.

Consument heeft de Bank hierbij geen enkel inzicht verschaft in de wijze waarop de betaalpas (en pincode) toch in onbevoegde handen zou kunnen zijn geraakt. In het bijzonder doordat zij niet ter zitting is verschenen, geen inzicht heeft verschaft in het verloop van de busreis en of iets is voorgevallen waardoor de criminelen hun slag hebben kunnen slaan.

- 4.5. Het hiervoor overwogene, aldus de combinatie van de wijze waarop de pincode bij derden bekend is geworden en de manier waarop de betaalpas door Consument werd bewaard, zonder enige verklaring voor de diefstal, is voor de Commissie in dit geval reden om aan te nemen dat Consument grof nalatig heeft gehandeld. De onbevoegde opnames dienen dan ook voor rekening van Consument te blijven en de vordering wordt afgewezen.

5. **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/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld