

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-365 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.J. Vlasveld, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 11 juni 2015  
Ingediend door : Consument  
Tegen : International Card Services B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ICS  
Datum uitspraak : 15 augustus 2016  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

De portemonnee van consument met daarin haar creditcard is gestolen uit haar handtas. Met de creditcard is tweemaal geld opgenomen uit een geldautomaat. Daarbij is door de derde die de creditcard onrechtmatig in zijn bezit heeft genomen, in één keer de juiste pincode gebruikt. Partijen zijn het erover eens dat de pincode niet is afgekeken omdat consument de pincode recentelijk niet heeft ingetoetst. Het wordt niet duidelijk op welke wijze de pincode dan wel in handen van een derde is gekomen. Derhalve moet de Commissie aannemen dat het voor een derde relatief eenvoudig moet zijn geweest om de pincode te achterhalen. Consument heeft daarmee grof nalatig gehandeld ten aanzien van haar verplichtingen voor het veilig gebruik van de creditcard. De vordering van consument wordt afgewezen.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- de door Consument ingezonden aanvullende stukken;
- het verweerschrift van ICS;
- de repliek, met bijlagen;
- de dupliek, met bijlagen;
- het coulancevoorstel van ICS d.d. 7 april 2016;
- de reacties op het voorstel van Consument van 18 en 19 april 2016;
- de verklaring van Consument met haar keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 1 april 2016 en zijn aldaar verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument is sinds 27 december 1994 houdster van een ANWB Visa Card (hierna te noemen de creditcard). Deze creditcard is uitgegeven door ICS. De Algemene Voorwaarden ANWB Visa Card (hierna te noemen de voorwaarden) zijn van toepassing op de overeenkomst tussen ICS en Consument.

2.2 In de voorwaarden is onder andere opgenomen:

*“Artikel 5. Pincode en geheimhouding*

*5.1 (...)*

*5.2 U moet de pincode strikt geheimhouden tegenover iedereen, waaronder familieleden, huisgenoten en onze medewerkers. U mag de pincode niet vermelden op de Card of op een document dat samen met de Card wordt bewaard. Als u een aantekening van de pincode maakt, dan moet dit op een manier gebeuren dat de pincode voor derden niet herkenbaar of herleidbaar is. U moet ervoor zorgen dat anderen niet kunnen meekijken wanneer u de pincode intoetst. (...)*

*Artikel 6. Verlies, diefstal en misbruik*

*6.1 U moet verlies of diefstal van de Card, de pincode en/of overige persoonlijke beveiligingscodes zo snel mogelijk nadat u dit heeft ontdekt – of had kunnen ontdekken, bijvoorbeeld door meteen het rekeningoverzicht te controleren – telefonisch bij ons te melden. Als u een redelijk vermoeden heeft van misbruik van de Card of van de pincode en/of persoonlijke beveiligingscodes, (...), moet u dit zo spoedig mogelijk telefonisch aan ons melden. U moet deze melding vervolgens direct schriftelijk aan ons bevestigen en aangifte doen bij de politie.*

*6.2 Na de melding als bedoeld in 6.1 draagt u geen risico voor het gebruik van de Card na die melding, tenzij u fraude heeft gepleegd of als sprake is van opzet of grove nalatigheid van uw kant. In dat geval draagt u alle verliezen als gevolg van verlies, diefstal en/of misbruik van de Card, pincode en/of overige beveiligingscodes. Van grove nalatigheid is in ieder geval sprake als u een of meer verplichtingen uit de artikelen 4,5 en 6.1 niet bent nagekomen.*

2.3 In het jaar 2015 heeft Consument geen transacties met de creditcard gedaan waarbij een pincode moest worden ingetoetst.

2.4 Op 28 maart 2015 is de portemonnee van Consument uit haar handtas gestolen. Hierin bevond zich onder andere een ANWB Visa Card (hierna te noemen de creditcard). Met de creditcard is diezelfde dag uit een geldautomaat in [plaats] tweemaal een bedrag van € 1.000,- opgenomen en wel om 15:10:35 en 15:11:20 uur. Bij deze transacties is de autorisatiecode [nr.1] respectievelijk [nr.2] afgegeven.

2.5 De daglimiet van de creditcard is € 2.000,-. De pogingen om bij dezelfde geldautomaat om 15:12:19 en 15:12:50 uur te pinnen zijn mislukt.

2.6 Consument heeft diezelfde middag telefonisch melding gemaakt van de diefstal van de creditcard en deze is door ICS direct geblokkeerd. Van de diefstal en de wederrechtelijke geldopnames heeft Consument op 30 maart 2015 aangifte gedaan bij de politie. Van deze aangifte is proces-verbaal opgemaakt.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

*Vordering Consument*

3.1 Consument vordert een bedrag van € 2.000, zijnde het bedrag dat met de gestolen creditcard is gepind. Daarnaast vordert Consument de rente die zij over dit bedrag verschuldigd is.

### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft zich aan de vereisten zoals gesteld in de voorwaarden gehouden en is niet grof nalatig geweest. Om die reden is ICS gehouden Consument schadeloos te stellen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De pincode van de creditcard is niet opgeschreven. Ook heeft Consument een andere pincode voor de creditcard dan de betaalkaart. Zij heeft haar pincode van de creditcard een tijd niet gebruikt. De pincode van de creditcard kan dus niet zijn afgekeken of zijn afgelezen van een briefje. ICS heeft niet bewezen dat Consument haar verplichtingen niet is nagekomen.
- De enige mogelijkheid is dat de pincode versleuteld staat op de magneetchip van de creditcard. Als Consument haar pas in de e.identifier van de ABN AMRO bank steekt, krijgt zij een goed- of foutmelding van de pincode. Daaruit blijkt dat de pincode dus af te lezen is uit de chip. Diegene die de creditcard heeft gestolen, heeft waarschijnlijk gebruik gemaakt van apparatuur waarmee het mogelijk is om de pincode van de chip af te lezen. Dat dit mogelijk is blijkt ook uit verschillende fora op het internet. Voorts is er door professor Anderson van de universiteit van Cambridge een onderzoek gepubliceerd waarin een aantal manieren wordt genoemd om te frauderen met de chip.
- Door direct na het ontdekken van de diefstal te creditcard te laten blokkeren en aangifte te doen bij de politie heeft Consument gedaan wat in de voorwaarden staat.
- Het zou niet mogelijk moeten zijn om met een creditcard op een dag € 2.000,- te pinnen. Dit bedrag is te hoog en zou maximaal op € 1.000,- moeten liggen.
- Consument vindt de houding van ICS bijzonder klantvriendelijk en zeer hypocriet. Zij acht het ook onredelijk dat zij ook nog eens rente verschuldigd is. De ING Bank heeft naar aanleiding van de opnames die met de gestolen bankpas zijn gedaan, de schade (minus het eigen risico) wel vergoed.

### *Verweer ICS*

3.3 ICS heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3.4 Uit coudance heeft ICS aangeboden de helft van de rente die gedurende een jaar in rekening is gebracht – zijnde € 140,- – kwijt te schelden.

## **4. Beoordeling**

4.1 In het Burgerlijk Wetboek (art. 7:529 lid 1) is opgenomen dat een consument bij het gebruik van een betaalinstrument (in dit geval een creditcard) bij onrechtmatig gebruik hiervan aansprakelijk is tot een bedrag van ten hoogste € 150,-. Ingevolge lid 2 van dat artikel draagt de consument echter alle verliezen die voortvloeien uit niet-toegestane betalingstransacties voor zover hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen. Artikel 7:524 BW bepaalt onder meer dat de consument zich moet houden aan de voorwaarden en in het bijzonder dat hij alle redelijke maatregelen neemt om de veiligheid van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken (lees pincode) te waarborgen.

- 4.2 Aan de Commissie ligt dus de vraag voor of Consument 'grof nalatig' is geweest. Voor de volledigheid merkt de Commissie op dat 'grof nalatig' een wettelijke term is en ook is opgenomen in de voorwaarden. De toets is dus een juridische. De Commissie geeft bij haar beoordeling derhalve geen moreel waardeoordeel over de handelwijze van Consument.
- 4.3 Partijen zijn het erover eens dat het onmogelijk is dat de pincode is afgekeken omdat Consument in het jaar 2015 de pincode van de creditcard niet heeft ingetoetst. ICS heeft door het overleggen van loggings voldoende aannemelijk gemaakt dat bij de transacties in één keer de juiste pincode is ingetoetst. Het is ook onmogelijk dat deze pincode ook in één keer juist wordt gegokt, dit wordt door Consument beaamd. Vast staat dus dat er door gebruikmaking van de pincode van de creditcard geldopnames zijn gedaan. Hoe deze pincode in de handen van een derde is gekomen is niet vast te stellen. Door Consument wordt terecht aangevoerd dat het aan ICS is om aan te tonen dat Consument grof nalatig is geweest. De Commissie overweegt dat daar tegenover staat dat Consument ten minste enig inzicht dient te geven in een aannemelijke wijze waarop de pincode in de handen van een derde is gekomen. De enkele verwijzing naar het artikel van professor Anderson en het internetforum van Radar is daartoe onvoldoende. Voorts heeft ICS ter zitting gemotiveerd aangevoerd waarom de theorie zoals vermeld in dit artikel niet opgaat. Consument heeft geen valide verklaring kunnen geven voor het onrechtmatige gebruik van de pincode. Derhalve moet de Commissie aannemen dat het voor een derde relatief eenvoudig moet zijn geweest om de pincode te achterhalen. Daarmee heeft Consument niet voldaan aan de verplichtingen zoals genoemd onder 4.1 en de voorwaarden. Vergelijk onder andere Geschillencommissie 2015-213.
- 4.4 Ten aanzien van hetgeen door Consument is aangevoerd over de daglimiet overweegt de Commissie dat dit argument niet standhoudt. Consument heeft niet gesteld dat een bedrag is uitgegeven boven de limiet. De hoogte van de limiet is overeengekomen en kan ICS niet worden tegengeworpen. De andere argumenten over de houding van ICS heeft de Commissie ter kennisgeving aangenomen. Deze argumenten geven het gevoel van Consument weer en hoe begrijpelijk deze ook zijn, vinden deze geen steun in het recht.
- 4.5 De conclusie is dat moet worden aangenomen dat Consument bij het geheimhouden van haar pincode zich niet heeft gehouden aan de voorschriften zoals vermeld in artikel 5.2 van de voorwaarden. De schade als gevolg van de transactie alsook de na de gedeeltelijke kwijtschelding openstaande rente, dient daarom overeenkomstig artikel 6.2 van de voorwaarden voor rekening van Consument te blijven. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*