

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 132**

**d.d. 18 mei 2011**

(mr. C.E. du Perron, voorzitter)

### **Samenvatting**

Diefstal bankpas. Geen onverwijd melden. Consument is van zijn pas beroofd door twee mannen die stelden zijn pincode te weten. De Commissie overweegt dat, voor zover een en ander voor consument al geen aanleiding behoefde te zijn om zijn pas te blokkeren, omdat hij naar eigen zeggen zijn pincode goed had afgeschermd, van hem in ieder geval had mogen worden verwacht dat hij de diefstal van zijn pas meteen na de beroving aan de bank had gemeld. Vordering afgewezen.

### **I. Procedure**

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

- de relevante stukken uit het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting gedateerd op 12 mei 2010;
- het antwoord van Aangeslotene van 22 juli 2010;
- de repliek van Consument van 5 augustus 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 6 september 2010.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkost van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden. De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 26 januari 2011. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument houdt bij Aangeslotene een betaalrekening aan met nummer 0. Bij de rekening hoort een bankpas met een pasnummer eindigend op 00.
- 2.2 Blijkens het proces-verbaal van aangifte was Consument op maandag 9 juli 2007 omstreeks 4:30 uur in een winkelcentrum te X. Toen hij bij een geldautomaat van Aangeslotene zijn saldo bekeek, hoorde Consument iemand achter hem zeggen: "Wat heb jij veel geld op je rekening! En nu weten we ook je pincode", of woorden van gelijke strekking. Consument keek daarop achterom en herkende twee kennissen, een zekere Y en Z. Y vroeg Consument hem een tientje te lenen, waarna eerstgenoemde in een winkeltje bier ging halen.
- 2.3 Diezelfde dag omstreeks 22.00 uur was Consument in een park te X. Hij was daar samen met eerdergenoemde Y en Z. Z vroeg Consument om geld en voegde daaraan toe dat deze genoeg geld had, want dat had Z namelijk gezien toen Consument eerder die dag zijn saldo had opgevraagd. Vervolgens hoorde Consument Z tegen Y zeggen: "Kom we pakken zijn bankpasje, ik weet de pincode,

- die heb ik gezien toen hij pinde”. In de worsteling die daarna ontstond is Y erin geslaagd de pas van Consument uit de binnenzak van zijn jas te pakken.
- 2.4 Nog diezelfde avond is om 23.01 uur een bedrag van € 250,- opgenomen en om 23.05 uur een bedrag van € 670,-. De totale schade bedraagt derhalve € 920,-. Consument heeft zijn pas op 10 juli 2007 om 7.13 uur laten blokkeren.

### **3. Geschil**

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de onbevoegde transacties ter hoogte van € 920,-, onder aftrek van het eigen risico.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- 3.2.1 Consument stelt dat hij slachtoffer is geworden van een lafhartige roofoverval. De daders zijn bekend, maar omdat er onvoldoende bewijs voorhanden was zijn zij vrijgesproken. Consument acht het niet redelijk dat hij aldus met de schade blijft zitten. Met betrekking tot de bij de pas behorende pincode voert Consument aan dat hij deze, toen hij op 9 juli 2007 zijn saldo opvroeg, had afgeschermd, zodat de genoemde heren deze niet hebben kunnen meelezen. Bovendien waren zij daarvoor te veel onder invloed van alcohol. Wat betreft het moment van de melding van de diefstal van de pas, stelt Consument dat hij eerst de volgende ochtend bemerkte dat deze niet meer in zijn portemonnee zat. Hij heeft de pas toen direct laten blokkeren.
- 3.3 Aangeslotene is van mening dat de vordering van Consument moet worden afgewezen, omdat hij in strijd heeft gehandeld met de toepasselijke Algemene voorwaarden bankpas. In het bijzonder verwijt Aangeslotene Consument dat deze, in strijd met artikel 6 lid 4 van de genoemde voorwaarden, zijn pas niet meteen heeft laten blokkeren nadat de heren Y en Z hem op 9 juli 2007 rond 4.30 uur te kennen hadden gegeven dat zij zijn pincode wisten. Aldus hadden de twee onbevoegde opnames, die later die dag om 23.01 uur en 23.05 uur zijn verricht, niet kunnen plaatsvinden. Voorts stelt de bank dat Consument de diefstal van zijn pas niet onverwijld heeft gemeld. Consument werd immers op 9 juli 2007 om circa 22.00 uur van zijn pas beroofd, maar heeft met het blokkeren gewacht tot de volgende ochtend. Consument heeft daardoor in strijd gehandeld met artikel 11 sub c van de eerdergenoemde voorwaarden.

### **4. Beoordeling**

- Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde overweegt de Commissie als volgt.
- 4.1 Op grond van artikel 9 lid 1 van de toepasselijke voorwaarden dient Consument zorgvuldig om te gaan met zijn bankpas en de daarbij behorende pincode. Consument is verantwoordelijk voor (het gebruik van) de bankpas en de bijbehorende pincode vanaf het moment dat hij daarover de beschikking heeft gekregen.
- 4.2 In geval van misbruik van de pas is Consument in ieder geval aansprakelijk tot een bedrag van € 150,-, zijnde het eigen risico. Indien sprake is van opzet, grove schuld of grove nalatigheid aan de zijde van Consument, wordt de aansprakelijkheid ingevolge artikel 11 sub a verhoogd tot het gehele bedrag van de onbevoegde transacties.

Datzelfde geldt indien de geheimhoudingsverplichting, zoals neergelegd in artikel 9 lid 2 van genoemde voorwaarden, niet is nageleefd of de vermissing van de pas niet onverwijld is gemeld.

- 4.3 De Commissie is van oordeel dat, voor zover de opmerking van de heren Y en Z dat Consument veel geld op zijn rekening had en dat ze zijn pincode wisten, voor Consument al geen aanleiding behoefde te zijn om zijn pas te blokkeren, omdat hij naar eigen zeggen zijn pincode goed had afgeschermd, van Consument in ieder geval verwacht had mogen worden dat hij de diefstal van zijn pas meteen na de beroving in het park aan de bank had gemeld. Gelet op de omstandigheden waaronder deze beroving plaatsvond, is niet aannemelijk dat Consument pas de volgende ochtend heeft bemerkt dat zijn pas verdwenen was. Consument heeft met de melding tot de volgende ochtend gewacht, zodat geen sprake is van onverwijld melden. Aldus dienen de onbevoegde opnames voor rekening van Consument te blijven.

## **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.