

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 71

d.d. 4 april 2011

(mevrouw mr. E.M. Dil-Stork, voorzitter, mevrouw mr. A.M.T. Wigger en drs. A. Adriaansen)

Samenvatting

Consument is slachtoffer geworden van diefstal uit haar woning waarbij ook haar pinpas werd gestolen. Consument die haar pincode bewaart in haar ochtendjas bemerkte enkele dagen later dat in nacht van diefstal een bedrag van € 1.250,- met behulp van haar pinpas van haar bankrekening was opgenomen. Commissie: Consument heeft geheimhoudingsverplichting geschonden door pincode in onversluierde vorm in ochtendjas te bewaren.

I. Procedure

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het ingevulde en door Consument ondertekende vragenformulier met bijlage van 20 mei 2010;
- het verweer van Aangeslotene van 20 juli 2010;
- de repliek van Consument van 10 augustus 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 8 september 2010.

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

De Commissie heeft tevens vastgesteld dat beide partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op vrijdag 7 januari 2010. Consument heeft daarop laten weten in verband met haar hoge leeftijd niet in staat te zijn te verschijnen. Aangeslotene is wel verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

In de nacht van 28 op 29 november 2008 is Consument, die bejaard is en haar pincode had genoteerd op een briefje dat zij bewaarde in haar ochtendjas, het slachtoffer geworden van diefstal uit haar woning. Daarbij is onder meer de pinpas van Consument ontvreemd met behulp waarvan diezelfde nacht om 03.09 uur een bedrag van € 1.250,- van haar rekening is opgenomen. Waar in eerste instantie de verkeerde pincode werd ingetoetst gebeurde dat in tweede instantie wel op de juiste wijze. Die opname mislukte echter omdat het opgevraagde bedrag boven de gestelde daglimiet lag. De derde poging slaagde wel.

Nadat Consument de diefstal had bemerkt heeft zij haar bankpas op 29 november 2008 om 14.15 uur laten blokkeren. Op 4 december daaropvolgend heeft Consument aan de hand van haar bankafschrift geconstateerd dat een bedrag van

€ 1.250,- van haar bankrekening was opgenomen Consument heeft vervolgens nog dezelfde dag aangifte gedaan bij de politie.

Vergoeding van de schade heeft Aangeslotene Consument ontzegd ter zake waarvan Consument een klacht aan Aangeslotene heeft voorgelegd.

3. Geschil

3.1. Consument vordert vergoeding van het door onbevoegden van haar bankrekening opgenomen bedrag van € 1.250,- .

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

- Consument betwist dat de litigieuze geldopname is gedaan met gebruikmaking van de pincode uit haar woning. De daarop betrekking hebbende originele brief heeft zij weggegooid. Het papiertje waarop zij de pincode had genoteerd bevond zich na de diefstal nog op de plek waar zij deze had bewaard.
- Er waren wel degelijk sporen van braak. Consument betwist bovendien dat zij de pincode op meerdere plekken bewaard heeft.

3.2 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende als verweer aangevoerd.

- Op het gebruik van de bankpas waren ten tijde van het ontstaan van de klacht van toepassing de Algemene Voorwaarden Bankpas 2002 en de Algemene bankvoorwaarden. In artikel 9 van de Voorwaarden bankpas is bepaald dat de kaarthouder zorgvuldig dient om te gaan met de bankpas en de bijbehorende pincode. In het tweede lid van het artikel wordt de geheimhoudingsplicht ten aanzien van de pincode verder uitgewerkt. Nu Consument haar pincode in onversleutelde vorm heeft bewaard heeft zij niet voldaan aan haar geheimhoudingsplicht.
- Het is hoogstwaarschijnlijk dat de inbreker de pincode van Consument gevonden heeft, nu uit de transactielijst blijkt dat bij de geldopname de juiste pincode is ingetoetst.
- Gezien de verklaringen van Consument dan wel haar gemachtigde meent Aangeslotene er vanuit te kunnen gaan dat Consument de originele brief van de bank met de pincode heeft bewaard tussen andere belangrijke papieren. Tevens had Consument haar pincode genoteerd op een klein papiertje dat zij bewaarde in haar ochtendjas. Consument stelt dat de dief de brief met de pincode en het papiertje in haar ochtendjas niet heeft gevonden omdat ze er na de diefstal nog waren. Het is uiteraard mogelijk dat de aantekeningen van de pincode wel gevonden zijn, maar niet meegenomen.
- Het is niet mogelijk de pincode uit de bankpas af te lezen. De pincode is niet opgeslagen op de bankpas. Uit het feit dat nagenoeg direct de juiste pincode is ingetoetst, blijkt dat de dader in het bezit was van deze pincode.
- Door het bewaren van de pincode in onversluisde vorm op een niet bijzonder beveiligde plaats heeft Consument niet voldaan aan de in de voorwaarden opgenomen geheimhoudingsplicht. Dat de pincode en de bankpas gescheiden werden bewaard, doet daar niet aan af.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde overweegt de Commissie als volgt.

- 4.1 Op grond van artikel 9 van de toepasselijke voorwaarden dient de cliënt zorgvuldig om te gaan met zijn bankpas(sen) en de daarbij behorende pincode(s). De cliënt is verantwoordelijk voor (het gebruik van) de bankpas(sen) en pincode(s) vanaf het moment dat hij daarover de beschikking heeft gekregen.
- 4.2 In geval van misbruik van de pas is de cliënt 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 de cliënt, wordt de aansprakelijkheid ingevolge artikel 11 sub a verhoogd tot het gehele bedrag van de onbevoegde transacties. Ingevolge het bepaalde onder c van laatstgenoemd artikel, geldt datzelfde 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. Wat betreft de vraag of Consument in casu de genoemde geheimhoudingsverplichting heeft geschonden, overweegt de Commissie dat Consument in ieder geval, doordat zij de pincode heeft genoteerd op een briefje dat zij bewaarde in haar ochtendjas, in strijd heeft gehandeld met de door Aangeslotene voorgeschreven veiligheidsinstructies. Niet uitgesloten kan immers worden dat derden in de directe woonomgeving van Consument kennis hebben kunnen nemen van de in onversluisde vorm opgenomen pincode op het in haar ochtendjas bewaarde papier. Dat het papiertje waarop Consument de pincode had genoteerd zich na de diefstal nog steeds op de plek bevond waar zij deze had bewaard, doet daaraan niet af.
- Nu de onbevoegd verrichte opnames reeds op grond daarvan volledig voor rekening van Consument dienen te komen, kan de vraag of Consument al dan niet ook nog de originele pincode-brief van Aangeslotene had bewaard en de inbrekers daarvan mogelijkerwijs kennis hebben kunnen nemen, verder onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij wijze van bindend advies vast dat de vordering van de 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.