



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 23 d.d. 5 mei 2009**

(mr H.J. Schepen, voorzitter, mevrouw mr. P.M. Arnoldus-Smit en de heer drs. A. Adriaansen)

### **I. Procedure**

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de klacht, ontvangen op 5 oktober 2007;
- het verweerschrift, ontvangen 22 juli 2008;
- conclusie van repliek, ontvangen op 21 oktober 2008;
- conclusie van dupliek, ontvangen op 10 november 2008.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst 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 13 februari 2009

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Nadat de Consument haar pinpas op maandag 23 april 2007 heeft gebruikt om haar boodschappen bij de C-1000 te betalen, is deze pinpas uit een zijvak van haar tas onttrokken.

Op 29 april 2007 wilde de Consument haar pinpas wederom gebruiken om haar boodschappen te betalen toen zij bemerkte dat haar pinpas niet meer in haar tas aanwezig was. Na thuis naar haar pinpas gezocht te hebben heeft de Consument contact opgenomen met haar dochter die haar pinpas vervolgens heeft geblokkeerd.

2.2 In de periode gelegen tussen het tijdstip van de diefstal en de blokkering van de pas is er in totaal € 4.750,- van haar rekening afgeschreven.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

### **3. Geschil**

3.1. Consument vordert de vergoeding van de door haar geleden schade, ad € 4.750,-.

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

De Consument vordert vergoeding van de door haar geleden schade aangezien zij voldoende zorgvuldig is omgegaan met haar pinpas en de daarbij behorende pincode. Dat zij haar pinpas in het zijvak van haar tas heeft opgeborgen, kan naar haar oordeel niet worden aangemerkt als onzorgvuldig handelen.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd.

De Aangeslotene acht artikel 3 lid 1 en 2 van de Voorwaarden gebruik geld- en betaalautomaten (hierna te noemen: de Voorwaarden) maatgevend voor de beoordeling van het geschil. Uit dit artikel vloeit voort dat de kaarthouder verplicht is zorgvuldig om te gaan met de bankpas en dat de kaarthouder de pincode geheim dient te houden.

De Aangeslotene stelt dat aangezien uit de administratie van de Aangeslotene blijkt dat de pincode direct juist is ingetoetst, de pincode bij onbevoegde(n) bekend is geweest. Aangezien derden de pinpas hebben kunnen onvreemden en tevens bekend waren met de pincode is de Aangeslotene van mening dat de Consument niet heeft voldaan aan de op haar rustende zorgplicht ten aanzien van haar bankpas en pincode.

Ter zitting heeft de bank verder nog aangevoerd dat van de Consument onder de gegeven omstandigheden verwacht mocht worden dat zij de ontvreemding binnen één a twee dagen na deze diefstal zou hebben bemerkt zodat de schade beperkt kon worden. Nu de Consument de vermissing pas na zes dagen heeft bemerkt dient de schade voor haar rekening te blijven.

### **4. Beoordeling**

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

4.1 Volgens artikel 3 lid 1 van de Voorwaarden dient de consument met de bankpas en pincode zorgvuldig om te gaan. De consument is verantwoordelijk voor (het gebruik van) de bankpas en de pincode vanaf het moment dat hij daarover de beschikking heeft gekregen.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

In artikel 6 van de Voorwaarden is bepaald dat de consument aansprakelijk is voor het gebruik en de gevolgen van het gebruik van de bankpas in combinatie met de pincode. Ingevolge artikel 6 lid 2 onder b van de Voorwaarden is de aansprakelijkheid van de cliënt voor onbevoegde opnames tot het moment van de melding beperkt tot een bedrag van € 150,- per bankpas. Deze aansprakelijkheid wordt verhoogd tot het gehele bedrag van de onbevoegde opnames tot het tijdstip van de melding bij de bank indien zich één van de feiten of omstandigheden voordoet zoals genoemd in artikel 6 lid 2 onder c of onder d van de Voorwaarden.

Gelet op de door de Consument gestelde en door de Aangeslotene niet weersproken feitelijke gang van zaken voorafgaand aan de diefstal kan niet worden gezegd dat de Consument onzorgvuldig met haar pincode is omgegaan. Het enkele feit dat het de dader gelukt is de bijbehorende pincode te achterhalen betekent niet dat de Consument onzorgvuldig met haar pincode is omgegaan. Ook al zou de Consument door zeer zorgvuldig te werk te gaan elke kans op afkijken van de pincode hebben kunnen voorkomen, betekent dat niet dat haar, nu zij dit mogelijk heeft nagelaten, een verwijt van onzorgvuldig handelen, laat staan van grove nalatigheid, valt te maken.

4.2 De beperking van de aansprakelijkheid vervalt indien de Consument grof onzorgvuldig is omgegaan met haar bankpas. Uit hetgeen de Consument hieromtrent heeft verklaard, maakt de Commissie op dat de Consument haar bankpas heeft bewaard in een apart vak binnen in haar tas, welke door haar met een rits werd afgesloten. Het bewaren van de bankpas in haar tas, acht de Commissie op zichzelf onvoldoende grond om aan te nemen dat de Consument grof onzorgvuldig heeft gehandeld. Er zijn wellicht veiliger plaatsen te bedenken voor het opbergen van een bankpas, echter de Commissie is in dit geval van oordeel dat niet gesproken kan worden van grove onzorgvuldigheid. Aldus heeft de bank niet aangetoond dat de Consument haar verplichtingen uit hoofde van artikel 3 lid 1 van de Voorwaarden niet heeft nageleefd. Voor de schade die dientengevolge is ontstaan is de Consument derhalve niet aansprakelijk.

4.3 Aangezien alle aan de klacht onderhavige transacties hebben plaatsgevonden binnen drie dagen na de diefstal kan in het midden worden gelaten of een deel van de schade vanwege eigen schuld door de Consument moet worden gedragen nu zij de diefstal pas op 29 april 2007 heeft bemerkt. De Commissie acht een termijn van drie dagen waarbinnen de Consument de diefstal had moeten bemerken onder de gegeven omstandigheden redelijk. De verplichting om zorgvuldig met de pinpas om te gaan brengt niet met zich mee dat de Consument bij thuiskomst behoorde te controleren of de pinpas zich nog in haar tas bevond.

4.4 Uit al het bovenoverwogene volgt dat de bank de door de Consument geleden schade dient te vergoeden, zulks echter met uitzondering van deze € 150,- eigen risico. De bank zal tevens worden veroordeeld tot vergoeding van het klachtengeld.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan de Consument vergoedt een bedrag van € 4.600,- (€ 4.750,- minus € 150,- eigen risico) met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf de verzenddatum van dit bindend advies tot aan de dag van algehele voldoening, en met vergoeding aan de Consument van diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-.