



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 27 d.d. 29 januari 2009

(mr R.J. Paris, voorzitter, mevrouw mr. P.M. Arnoldus-Smit en de heer mr. W.F.C. Baars)

I. Procedure

De Commissie beslist op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de klacht, ontvangen op 25 maart 2008;
- het verweerschrift, ontvangen 21 juli 2008;
- conclusie van repliek, ontvangen op 18 augustus 2008;
- conclusie van dupliek, ontvangen op 3 september 2008.

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

De Commissie dan wel één der beide partijen heeft een mondelinge behandeling – als bedoeld in artikel 17 van het Reglement – wenselijk geacht. De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 12 november 2008.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Op maandag 24 december 2007 omstreeks 15.25 uur heeft de Consument bij de Blokker te Vlaardingen met zijn bankpas zijn boodschappen betaald. Buiten gekomen is de Consument door een jonge man in het Engels benaderd om een twee euro muntstuk te wisselen. Aangezien de Consument niet in staat was te wisselen heeft hij dit aan de man kenbaar gemaakt door hem in zijn portemonnee te laten kijken. De Consument heeft daarbij toegestaan dat de man met zijn vinger de in de portemonnee aanwezige muntstukken aanwees. Tegelijkertijd werd aan de vrouw van de Consument die hem vergezelde, de weg gevraagd door een Engels sprekende vrouw.

2.2 In de auto bemerkte de Consument dat zijn bankpas was ontvreemd waarop hij direct naar de Blokker is gegaan om te vragen of zijn bankpas was gevonden. Vervolgens is de Consument naar de dichtstbijzijnde geldautomaten gereden om te kijken of de verdachte daar aanwezig was.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

2.3 Op 24 december 2007 om 15.46 uur heeft de Consument zijn bankpas geblokkeerd. Tussen de pinbetaling in de Blokker en de blokkeringsmelding hebben er een viertal opnames plaatsgevonden, waarbij in totaal € 1.600 is opgenomen.

3 Het geschil

3.1. De Consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade aangezien hij de geheimhouding van zijn pincode voldoende heeft betracht. Daarnaast heeft hij de diefstal onverwijld gemeld zodat de afschrijvingen hem niet toegerekend kunnen worden.

3.2 De Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, aangegeven dat de bankpas en de bijbehorende code een unieke combinatie vormen. Het is niet mogelijk een geld- of betaalautomaattransactie uit te voeren zonder de bij de bankpas behorende pincode. Aangezien uit de administratie van de Aangeslotene blijkt dat de pincode direct juist is ingetoetst, is de pincode bij onbevoegde(n) bekend geweest. De Aangeslotene stelt dat, nu derden de pas hebben kunnen ontvreemden en tevens bekend waren met de pincode, de Consument niet heeft voldaan aan de op hem rustende zorgplicht ten aanzien van zijn bankpas en pincode.

4 Beoordeling van het geschil

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

4.1 Artikel 3 van de Voorwaarden gebruik Geld- en betaalautomaten (hierna te noemen: de Voorwaarden) bepaalt dat de kaarthouder zorgvuldig dient om te gaan met de bankpas en de bijbehorende pincode. De kaarthouder is verantwoordelijk voor (de gevolgen van) ieder gebruik van de bankpas en de bijbehorende pincode. In artikel 3 lid 2 wordt de geheimhoudingsplicht ten aanzien van de pincode nader uitgewerkt; zo is de rekeninghouder ten aanzien van de hem toegekende pincode verplicht tot geheimhouding jegens een ieder. De gevolgen van misbruik van de bankpas na diefstal komen ingevolge de voorwaarden in beginsel voor rekening van de consument tot een bedrag van € 150, zijnde het eigen risico. Dit eigen risico kan onder omstandigheden worden verhoogd, indien de consument zich niet aan bepaalde voorwaarden houdt. Deze voorwaarden hebben met name betrekking op de tijdige melding van de diefstal of vermissing van de pas na ontdekking daarvan, de geheimhoudingsplicht van de pincode en de zorgvuldigheid met de pas zelf.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

4.2 Van een consument mag worden verwacht dat hij zich bewust is van de waarde die een bankpas vertegenwoordigt en dat hij op een zorgvuldige wijze omgaat met de bankpas en de bijbehorende pincode. De vereiste zorgvuldigheid moet worden getoetst aan de bijzondere omstandigheden van het geval.

4.3 Vast is komen te staan dat de pinpas van de Consument op 24 december 2007 is ontvreemd nadat deze enkele minuten eerder in een filiaal van de Blokker door de Consument is gebruikt voor een betaling. De pinpas is vermoedelijk ontvreemd toen de Consument een derde in zijn portemonnee heeft laten kijken waarbij deze derde met zijn vinger de muntstukken heeft aangewezen. De zorgplicht brengt met zich mee dat de Consument niet dient toe te staan dat een derde zich met zijn vinger(s) in de portemonnee van de Consument bevindt. Te dien aanzien is de Commissie van oordeel dat de Consument niet op een zorgvuldige wijze met zijn bankpas is omgegaan.

4.4 Onder deze omstandigheden is de Commissie van oordeel dat de consument niet heeft voldaan aan zijn zorgplicht ten aanzien van de bankpas, zodat de door hem geleden schade voor zijn rekening dient te komen. Dientengevolge is de bank niet aansprakelijk. Het feit dat de Consument het slachtoffer is geworden van een slinkse werkwijze van onbevoegde(n) doet hier, hoe vervelend ook, niet aan af.

4.5 Nu geoordeeld is dat de Consument onzorgvuldig is omgegaan met zijn bankpas en hij uit dien hoofde aansprakelijk is voor de geleden schade, kan onbesproken blijven in hoeverre de Consument onzorgvuldig met de code is omgegaan.

4.6 Gelet op het bovenstaande is de Commissie van oordeel dat de klacht ongegrond is en dat als volgt dient te worden beslist.

5. Uitspraak

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van de Consument wordt afgewezen.