



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 42 d.d. 9 juni 2009**  
(prof. mr. E.H. Hondius, voorzitter, mw. mr. A.M.T. Wigger en mr. J.W.H. Offerhaus)

**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 29 juli 2008;
- het verweerschrift, ontvangen op 12 november 2008;
- conclusie van repliek, ontvangen op 12 december 2008;
- conclusie van dupliek, ontvangen op 31 december 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 2 april 2009.

**2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Op zaterdag 23 februari 2008 omstreeks 13.00 uur heeft de Consument in gezelschap van zijn echtgenote € 100,- opgenomen bij een geldautomaat gelegen aan de straat te plaats. Zijn pinpas heeft hij na het pinnen opgeborgen in zijn jaszak. Op maandagmorgen

25 februari 2008 heeft de Consument bemerkt dat zijn pinpas niet meer in zijn bezit was en heeft vervolgens direct zijn pinpas geblokkeerd.

2.2 In de periode gelegen tussen het tijdstip van de diefstal en de blokkering van de pas is er in totaal € 5.630,- van zijn rekening afgeschreven.



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

### **3. Geschil**

3.1 De Consument vordert de vergoeding van de door hem geleden schade, ad € 5.630,-.

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

De Consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade aangezien hij voldoende zorgvuldig is omgegaan met zijn bankpas en de daarbij behorende pincode. Daarnaast heeft hij de diefstal onverwijld na de vermissing gemeld zodat de afschrijvingen hem niet toegerekend kunnen worden.

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

De Aangeslotene stelt dat de Consument niet ontvankelijk dient te worden verklaard in zijn verzoek, nu hij heeft nagelaten zijn klacht tijdig in te dienen.

De Aangeslotene acht artikel 3 lid 1 en 2 van de Voorwaarden gebruik geld- en betaalautomaten 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 ontvreemden en tevens bekend waren met de pincode is de Aangeslotene van mening dat de Consument niet heeft voldaan aan de op hem rustende zorgplicht ten aanzien van zijn bankpas en pincode.

Daarnaast heeft de Consument naar de mening van de Aangeslotene onzorgvuldig gehandeld door de pinpas na het pinnen in zijn jaszak te bewaren en vervolgens bij thuiskomst de aanwezigheid van de pinpas in zijn jaszak niet te controleren. De Consument had eerder moeten bemerken dat zijn pas was gestolen.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

#### **4. Beoordeling**

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

4.1 De stelling dat de Consument heeft nagelaten zijn klacht tijdig in te dienen moet worden verworpen. Uit zijn correspondentie met de Ombudsman, welke abusievelijk niet bij de stukken is gevoegd, blijkt dat hij de klacht tijdig heeft ingediend.

4.2 Volgens artikel 3 lid 1 van de Voorwaarden dient een consument met zijn 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.

4.3 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. Echter ingevolge artikel 6 lid 2 onder b van de Voorwaarden is na verlies of diefstal van de pinpas de aansprakelijkheid van de cliënt voor onbevoegde opnames tot het moment van de melding van het verlies beperkt tot een bedrag van € 150,- per bankpas. Uitsluitend indien de Consument grove onzorgvuldigheid of nalatigheid ten aanzien van het gebruik van de pinpas of pincode valt te verwijten wordt deze aansprakelijkheid op grond van het bepaalde in artikel 6 lid 2 onder c of d van de Voorwaarden verhoogd tot het gehele bedrag van de onbevoegde opnames tot het tijdstip van de melding van het verlies bij de bank.

4.4 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 zijn pincode dan wel met zijn pinpas is omgegaan.

4.5 Het enkele feit dat het de dader gelukt is de bijbehorende pincode te achterhalen betekent niet dat de Consument onzorgvuldig met zijn 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 hem, nu hij dit heeft nagelaten, een verwijt van onzorgvuldig handelen, laat staan van grove nalatigheid, valt te maken.

4.6 De beperking van de aansprakelijkheid vervalt indien de Consument grof onzorgvuldig is omgegaan met zijn bankpas. Uit hetgeen de Consument hieromtrent heeft verklaard, maakt de Commissie op dat niet kan worden gezegd dat de Consument grof onzorgvuldig met zijn bankpas is omgegaan. Dat iemand kans heeft gezien de pinpas van de Consument te ontvreemden terwijl hij in een omgeving van drukte in de stad op zijn hoede behoorde te zijn is op zichzelf onvoldoende grond om aan te nemen dat de Consument grof onzorgvuldig heeft gehandeld. Dat de Consument zijn bankpas in zijn jaszak heeft bewaard doet hier niets aan af.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Er zijn wellicht veiliger plaatsen te bedenken voor het opbergen van een bankpas, echter de Commissie is van oordeel dat niet gesproken kan worden van grove onzorgvuldigheid.

4.7 De Commissie is van oordeel dat de verplichting om zorgvuldig met de pinpas om te gaan niet zonder meer met zich brengt dat de Consument bij thuiskomst behoorde te controleren

of de pinpas zich nog in zijn zak bevond. Daarnaast is de Commissie van oordeel dat nu de Consument direct nadat hij geconstateerd had dat zijn pas was gestolen zijn pinpas bij de bank heeft laten blokkeren, tijdig de vermissing bij de bank heeft gemeld.

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

4.9 Overigens heeft het de Commissie verbaasd dat een groot deel van de opnames heeft kunnen plaats vinden in een amusementhal, kennelijk zonder toereikende controle.

4.10 Het heeft de Commissie voorts verbaasd dat de Aangeslotene is gekomen met de stelling dat het enkele feit dat het de dader is gelukt de pincode te achterhalen betekent dat de Consument onzorgvuldig met zijn pincode is omgegaan. Deze stelling is mogelijk op zichzelf te verdedigen, maar zij is in vaste jurisprudentie van de Geschillencommissie bankzaken, de voorganger van de Commissie, steeds afgewezen.

## **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 € 5.630,- – 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,-.