



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 113

d.d. 4 november 2009

(mr. R.J. Paris, voorzitter, de heren E.J.M. Mackay en mr. C.E. du Perron)

1. Procedure

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

- het ingevulde vragenformulier met bijlagen inhoudende een verzoek tot geschilbeslechting, ontvangen 14 januari 2008;
- het antwoord van Aangeslotene van 9 december 2008;
- de repliek van Consument van 20 januari 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 20 februari 2009; en
- de relevante stukken uit het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening.

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 waar Aangeslotene is verschenen. In verband met een verkeersopstopping is Consument niet verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1. Consument heeft op 12 januari 2007 om 20.27 uur met haar bankpas € 50,- gepind bij een geldautomaat van X te Y.
- 2.2. Op 14 januari 2007 om 5.35 uur en op 15 januari 2007 om 01.50 uur is met deze bankpas en de bijbehorende pincode bij geldautomaten in Z telkens € 1.000,- opgenomen.
- 2.3. Op 15 januari 2007 om 9.30 uur heeft Consument contact opgenomen met Aangeslotene om haar bankpas te laten blokkeren. Om 16.35 uur heeft Consument bij de politie te Z aangifte gedaan van diefstal van haar bankpas.

3. Geschil

- 3.1. Consument vordert vergoeding van de door haar geleden schade ter hoogte van € 2.000, zijnde het totaalbedrag van de op 14 en 15 januari 2007 onbevoegd verrichte transacties.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Nadat consument op 12 januari 2007 om 20.27 uur in Y had gepind, heeft zij haar bankpas in haar portemonnee gedaan en deze in haar tas opgeborgen. Zij is vervolgens gaan werken en heeft haar tas toen, zoals gebruikelijk, in het kantoor van haar manager opgeborgen. Dat kantoor is afsluitbaar en kan na afsluiting alleen door de manager worden geopend. Op zaterdag 13 januari 2007 is Consument met vrienden in het centrum van Z gaan eten. Tijdens het eten is Consument naar het toilet geweest waarbij zij even niet op haar tas heeft gelet. Toen zij de volgende ochtend wilde tanken, kwam ze erachter dat haar bankpas zich niet in haar portemonnee bevond. Haar bankpas bleek na thuiskomst ook niet thuis te liggen.
- 3.3. Omdat Consument in de veronderstelling verkeerde dat zij niet eerder dan op maandag haar pas kon laten blokkeren, heeft zij pas de volgende dag om 9.30 uur contact opgenomen met Aangeslotene om haar bankpas te laten blokkeren. Zij kreeg toen te horen dat na haar eigen geldopname op 12 januari 2007 nog tweemaal met de bankpas was gepind in Z. Consument stelt deze transacties niet te hebben verricht en ten aanzien van zowel de bankpas als de pincode de vereiste zorgvuldigheid in acht te hebben genomen. De pas is tijdens haar werk en tijdens het eten met vrienden steeds onder toezicht van derden geweest en haar pincode is bij anderen niet bekend. Consument vermoedt dat zij mogelijk het slachtoffer is geweest van skimming.
- 3.4. Aangeslotene stelt daarentegen, kort en zakelijk weergegeven, dat het gegeven dat Consument tijdens haar werk en in het restaurant geen zicht heeft gehouden op haar tas met daarin haar portemonnee en pinpas wel degelijk als onzorgvuldig moet worden gekwalificeerd. Juist vanwege het feit dat Consument geen zicht heeft gehouden op haar tas, is een onbevoegde in de gelegenheid geweest haar bankpas uit de portemonnee te nemen en de portemonnee weer in de tas terug te plaatsen.
- 3.5. Ten aanzien van de pincode is Aangeslotene van mening dat skimming moet worden uitgesloten aangezien het kenmerk van skimming juist is dat de bankpas in het bezit van de pashouder blijft. Nu Consument haar bankpas niet voorafgaand maar twee dagen voor de onbevoegde transacties heeft gebruikt, acht Aangeslotene het tevens uitgesloten dat de onbevoegde bij het intoetsen van de pincode heeft mee kunnen kijken. Aangeslotene stelt daarom dat het niet anders kan dan dat een derde de pincode van Consument zelf, mogelijk onbewust, moet hebben verkregen.
- 3.6. Tot slot stelt Aangeslotene dat Consument niet aan haar schadebeperkingsplicht heeft voldaan door de vermissing van haar bankpas niet onverwijld te melden en haar pas te laten blokkeren. Consument is door aangeslotene op verschillende manieren (onder andere de card carrier, de algemene voorwaarden, het internet, informatie op de geldautomaat) gewezen op de verplichting tot onverwijld melding bij een centrale meldkamer die 24 uur per dag bereikbaar is. Zou Consument onverwijld, na constatering van de vermissing van de bankpas, hiervan



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

melding bij de meldkamer hebben gedaan, zou de tweede opname zijn voorkomen en mogelijk ook de eerste. Concluderend stelt Aangeslotene zich derhalve op het standpunt dat Consument onzorgvuldig met haar bankpas is omgegaan en bovendien de geheimhoudingsplicht ten aanzien van de pincode heeft geschonden. Ook heeft Consument niet voldaan aan haar schadebeperkingsplicht. Aangeslotene verzoekt de Commissie dan ook de vordering van Consument af te wijzen.

4. Beoordeling

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

- 4.1. Op grond van artikel 3 lid 1 van de Voorwaarden Gebruik Geld- en Betaalautomaten (VgGB) dient Consument zorgvuldig met de bankpas en pincode om te gaan. Consument is verantwoordelijk voor (het gebruik van) de bankpas en de pincode vanaf het moment dat zij daarover de beschikking heeft gekregen.
- 4.2. Artikel 6 lid 1 VgGB bepaalt dat 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 a en b VgGB is Consument in geval van een (vermoeden van) bekendheid van de pincode bij (een) derde(n) of (vermoeden van) verlies, diefstal, misbruik of vervalsing van de bankpas verplicht dit onverwijld na ontdekking te melden bij het door de bank aangegeven meldpunt, de pas te laten blokkeren en de aanwijzingen van de bank op te volgen. De aansprakelijkheid van Consument voor onbevoegde opnames tot het moment van de melding is beperkt tot een bedrag van
€ 150. Deze aansprakelijkheid wordt verhoogd tot het gehele bedrag van de onbevoegde opnames tot het tijdstip van de melding bij de bank indien dat (vermoeden van) verlies, diefstal, misbruik of vervalsing van de bankpas niet onmiddellijk na constatering is gemeld (artikel 6 lid 2c sub 3).
- 4.3. Ten aanzien van de vraag of Consument onzorgvuldig met haar bankpas en de bijbehorende pincode is omgegaan, overweegt de Commissie als volgt. De Commissie stelt vast dat Consument niet continu toezicht heeft gehouden op haar tas met daarin haar portemonnee en bankpas. Als vaststaand heeft naar het oordeel van de Commissie eveneens te gelden dat derden (collega('s) in het geval van het opbergen van de tas in het kantoor van de manager, vrienden in het geval van het restaurantbezoek) niet alleen eenvoudig toegang hebben gehad tot die bewuste tas maar dat er bovendien voldoende tijd is geweest om de portemonnee met bankpas ongemerkt uit de tas te halen en weer zonder bankpas terug te stoppen. Gelet op deze omstandigheden is de Commissie van oordeel dat er sprake is geweest van



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

grove onzorgvuldigheid in de zin van de VgGB. Voor de schade die dientengevolge is ontstaan is Consument reeds daarom zelf aansprakelijk.

- 4.4. Nu Consument onzorgvuldigheid met betrekking tot haar bankpas kan worden verweten, komt de Commissie niet toe aan de beoordeling of Consument ten aanzien van haar pincode de vereiste zorgvuldigheid in acht heeft genomen en of Consument in strijd heeft gehandeld met de op haar rustende verplichting tot onverwijld melding van verlies van haar bankpas.
- 4.5. Vorenstaande leidt naar het oordeel van de Commissie dan ook tot de conclusie dat de vordering van Consument ongegrond is.

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering af.