



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 124

d.d. 14 december 2009

**(mr. R.J. Paris, voorzitter, mevrouw mr P.M. Arnoldus-Smit en
mr J.W. Offerhaus)**

1. Procedure

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ingevulde en ondertekende vragenformulier zoals ontvangen op 6 november 2008;
- het verweer van Aangeslotene van 31 maart 2009;
- de repliek van Consument van 1 mei 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 18 mei 2009.

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

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

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op vrijdag 13 november 2009. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Op 3 mei 2008 is Consument op het station in X beroofd van haar portemonnee waarin zich twee bankpassen van Consument bevonden. Kort na de diefstal is met beide bankpassen een aantal onbevoegde transacties verricht voor een totaal bedrag van € 5.907,90. Beide pincodes werden daarbij in een keer juist ingetoetst. In het door Consument ondertekende proces-verbaal van aangifte heeft zij verklaard dat in haar portemonnee een briefje zat met diverse telefoonnummers en de pincode van beide pasjes. Jegens Aangeslotene heeft Consument schriftelijk verklaard dat de beide pincodes versleuteld waren weergegeven op de achterkant van een tweetal foto's van haar kleinkinderen die zich in haar portemonnee bevonden. Aangeslotene weigert over te gaan tot vergoeding van de door Consument geleden schade.

3. Geschil

Consument vordert vergoeding van de schade die het gevolg is van de onbevoegd verrichte transacties ter grootte van € 5.907,90.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
 - 3.2.1. Consument betwist dat zij het de dieven van haar portemonnee te gemakkelijk zou hebben gemaakt als het gaat om de versluiting van haar pincodegegevens. Zij heeft dan ook gehandeld zoals de voorwaarden van haar verlangden. De pincodes waren immers niet eenvoudig voor derden herkenbaar. Consument heeft Aangeslotene meerdere malen aangeboden om de wijze waarop zij de pincodes had versleuteld persoonlijk uit te leggen maar deze is daarop niet ingegaan. Ter zitting heeft Consument alsnog uiteengezet op welke wijze zij de pincodes had versleuteld.
 - 3.2.2. Consument meent dat niet valt te rijmen dat bij skimming de door de rekeninghouder geleden schade wel wordt vergoed. Ook dan krijgt de onbevoegde immers makkelijk toegang tot de pincodes.
- 3.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd.
 - 3.3.1. Consument is zelf verantwoordelijk voor de schade die is ontstaan als gevolg van de diefstal. Conform artikel 3.2. van de Voorwaarden gebruik Geld- en Betaalautomaten (VgGB) dienen rekeninghouders de pincode strikt geheim te houden dan wel een eventuele aantekening van de pincode zodanig versluit te maken dat deze voor derden niet te herleiden is. Indien de rekeninghouder de verlichtingen uit deze bepaling niet naleeft, leidt dit tot volledige aansprakelijkheid van de rekeninghouder.
 - 3.3.3. Nu de onbevoegde kans heeft gezien om de pincodes te herleiden uit de aantekeningen, volgt hier logischerwijs uit dat deze onvoldoende versluit waren. Aangeslotene wordt in haar mening gesterkt door het feit dat de onbevoegd verrichte transacties hebben plaatsgevonden tien minuten nadat Consument haar portemonnee nog in handen heeft gehad. Beide pincodes zijn daarnaast in een keer juist ingetoetst.
 - 3.3.4. De door Consument gemaakte vergelijking met skimming waarbij de geleden schade wel wordt vergoed treft geen doel al was het maar omdat de dieven in casu de originele bankpassen gebruikt hebben voor het verrichten van de transacties. In het geval van skimming is bovendien sprake van manipulatie van de geld- of betaalautomaat waarvoor een rekeninghouder immers niet verantwoordelijk kan worden gehouden.

4. Beoordeling

- 4.1. De Commissie is van oordeel dat van Consument ingevolge het bepaalde onder artikel 3.2. VgGB mag worden verwacht dat deze de pincode strikt geheim houdt dan wel een eventuele aantekening van de pincode zodanig versluit maakt dat deze voor derden niet te herleiden is. Uit de door Consument gestelde wijze van versluiting moet geconcludeerd worden dat daaruit redelijkerwijs niet mogelijk



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

was de pincodes zodanig te herleiden dat in één keer de juiste codes van beide passen ingetoetst konden worden. Niettemin is dat laatste gebeurd. Het kan naar het oordeel van de commissie niet anders zijn dat in de portemonnee van Consument informatie aanwezig was waarmee de dieven de juiste codes onmiddellijk bekend zijn geworden. Aangeslotene is dan ook geslaagd in zijn bewijs dat Consument de op haar rustende geheimhoudingsplicht heeft geschonden en heeft zich terecht op het standpunt kunnen stellen dat Consument volledig aansprakelijk moet worden gehouden voor de door haar geleden schade.

5. Beslissing

De Commissie beslist, bij wijze van bindend advies, dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.