Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 112
d.d. 28 april 2011
(mevrouw mr. E.M. Dil-Stork, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mr. J.Th. de Wit)

Samenvatting

Diefstal van twee bankpassen. Met een verdwenen betaal- en creditcardpas met verschillende pincodes is geld opgenomen, waarbij de beide pincodes direct juist zijn ingetoetst. Niet kan worden uitgesloten dat de ontvreemde agenda waarin een versluierde aantekening van beide pincodes was genoteerd, in handen is gekomen van iemand die de aantekeningen begreep. Schending van de geheimhoudingsplicht inzake de pincode.

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 vragenformulier, voorzien van een toelichting van de gemachtigde van Consument ontvangen op 9 september 2010;
- het verweer van Aangeslotene d.d. 8 december 2010;
- de repliek van Consument d.d. 3 januari 2011;
- de dupliek van Aangeslotene d.d. 18 januari 2011;
- de pleitnota van de gemachtigde van Consument, overhandigd ter zitting op 4 maart 2011.

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 te Den Haag op 4 maart 2011. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
- Op maandag 27 juli 2009 omstreeks 08.00 uur ontdekte Consument dat er in haar woning was ingebroken. Het kettingslot van de voordeur was verbroken en een aantal zaken uit haar woonkamer, zoals een laptop, waren verdwenen. Uit haar handtas waren haar agenda, portemonnee en zonnebril ontvreemd.
- In de portemonnee van Consument bevonden zich een bankpas alsmede een creditcard van een bankrekening bij Aangeslotene.
- Omstreeks 09.00 uur heeft Consument telefonisch contact opgenomen met Aangeslotene om de diefstal van de passen te melden en deze te laten blokkeren. Van een medewerker van Aangeslotene hoorde zij dat op maandag 27 juli 2009 omstreeks 04.00 uur een bedrag van € 1.150,- met de bankpas en een bedrag van € 750,- met de creditcard was opgenomen. Na deze opnames hebben onbevoegden nog twee keer geprobeerd geld op te nemen, echter zonder resultaat. Voor de laatste geldopname wordt door Aangeslotene € 4,50 aan kosten in rekening gebracht in verband met het gebruik van de creditcard.
- Consument heeft op 27 juli 2009 in de loop van de ochtend aangifte bij de politie gedaan van inbraak in haar woning en van diefstal van onder andere haar portemonnee met toebehoren.

- Op de overeenkomst tussen Consument en Aangeslotene zijn de Algemene Voorwaarden Bankpas en de Algemene Voorwaarden Creditcard (hierna: respectievelijk bank- en creditcardvoorwaarden) van toepassing.

3. Geschil

3.1. Consument vordert vergoeding van de door haar geleden schade als gevolg van de onbevoegde opnames tot een bedrag van € 1.904,50,-, verminderd met het eigen risico van € 150,--.

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

- Consument is van mening dat zij zorgvuldig is omgegaan met haar bank- en creditcardpassen. De passen waren veilig opgeborgen in haar portemonnee in haar handtas, die in de woonkamer lag. De woning van Consument was 's nachts afgesloten en op een normale wijze beveiligd. Er is geen sprake geweest van gemakzucht, haast of achteloosheid.
- Daarnaast hield Consument de pincodes van haar passen strikt geheim. Voor de bank- en creditcardpas had zij afzonderlijke pincodes. In haar agenda had Consument een versluierde aantekening opgenomen van beide pincodes. Tussen de overige telefoonnummers had Consument 1 pincode versluierd in een 06-nummer opgenomen onder een letter en 1 eveneens versluierd in een 06-nummer, onder een andere letter. Van een eenvoudige herleiding van de pincodes kan aldus Consument dan ook geen sprake zijn geweest. Door de wijze van versleuteling was de kans op herleiden van de pincode namelijk erg klein.
- Consument is van mening dat zij de op haar rustende zorgvuldigheidsverplichting ten aanzien van het bewaren van haar passen en de geheimhoudingsplicht met betrekking tot de pincodes is nagekomen conform de van toepassing zijnde bank- en creditcardvoorwaarden.

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

- Aangeslotene is van mening dat Consument niet zorgvuldig heeft gehandeld ten aanzien van het bewaren van haar bank- en creditcardpassen. Consument heeft in het proces-verbaal van aangifte verklaard dat zij de voordeur van haar woning slechts heeft afgesloten met een kettingslot en niet met de huissleutel. Hierdoor heeft Consument, bewust of onbewust, het een inbreker makkelijker gemaakt om in te breken in haar woning.
- Er is voorts sprake van diefstal van een bankpas en een creditcard. Met beide kaarten zijn na de ontvreemding transacties verricht. Na onderzoek naar de betwiste opnames is vastgesteld dat de transacties hebben plaatsgevonden met de bij de kaarten behorende pincodes, die telkens in één keer juist zijn ingetoetst. In een dergelijk geval kan worden uitgesloten dat de dader beide pincodes per toeval goed raadt. Consument heeft de pincodes in versluierde vorm genoteerd in haar, eveneens gestolen, agenda. Nu de pincodes direct juist zijn ingetoetst, is het aannemelijk dat de dader de pincodes eenvoudig uit (notitie(s) in) de agenda heeft weten af te leiden. Hiermee heeft Consument niet voldaan aan haar zorgvuldigheid- en geheimhoudingsplicht conform de bank- en creditcardvoorwaarden, en is Consument aansprakelijk voor de betwiste transacties.

4. Ter zitting

4.1 Ter zitting toont Consument een agenda waarin zij een reconstructie heeft opgenomen van de wijze van aantekenen van namen, adressen en telefoonnummers,

alsmede van haar (versluierde) pincodes. Bij de letter X onder de naam van haar werkgever heeft ze de pincodes verwerkt in het begin en het einde van fictieve telefoonnummers van een twee personen. In haar optiek was er geen sprake van een onvoldoende versluiering. Verder voegt zij met betrekking tot de inbraak toe dat het afsluiten van de voordeur van haar bovenwoning met een ketting veilig was en dat haar tas met toebehoren niet in het zicht stond.

4.2 Aangeslotene tekent aan dat de agenda die ter zitting wordt getoond niet de originele agenda is, en dat het slechts om een gereconstrueerde situatie gaat. Daarmee staat de gestelde versluiering niet onomstotelijk vast.

5. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde en hetgeen door hen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, overweegt de Commissie als volgt.

5.1 Artikel 9 lid 1 van de bankvoorwaarden 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 bijbehorende pincode. Deze zijn strikt persoonlijk en niet overdraagbaar. In het tweede lid van dit artikel 9 is bepaald dat de kaarthouder ten aanzien van de hem toegekende pincode verplicht is tot geheimhouding jegens een ieder, daaronder mede begrepen familieleden, huisgenoten, mederekeninghouders en gemachtigden.

- Conform artikel 11 van de bankvoorwaarden komen de gevolgen van misbruik van de bankpas in beginsel voor rekening van consument tot een bedrag van € 150,--. Dit eigen risico kan onder omstandigheden worden verhoogd, indien de kaarthouder zich niet aan bepaalde voorwaarden houdt. Dit heeft met name betrekking op de tijdige melding van diefstal of vermissing van de bankpas, de geheimhoudingsplicht van de pincode en de zorgvuldigheid ten aanzien van de bankpas zelf. Een rekeninghouder is volledig aansprakelijk in geval van opzet, grove schuld of grove nalatigheid van een van de rekeninghouders of de gevolmachtigde.
- In de creditcardvoorwaarden zijn bepalingen opgenomen met dezelfde strekking als de hierboven vermelde bepalingen. In artikel 14 lid 1 van de creditcardvoorwaarden is bepaald dat de kaarthouder zorgvuldig met de creditcard en de bijbehorende pincode dient om te gaan.
- Conform artikel 16 aanhef en onder a van de creditcardvoorwaarden is de rekeninghouder volledig aansprakelijk voor (de gevolgen van) ieder gebruik van de creditcard in geval van opzet, grove schuld of grove nalatigheid aan de zijde van de rekeninghouder.

5.2 De vraag die aan de Commissie is voorgelegd, is of Consument haar verplichtingen conform de bovengenoemde artikelen van de bank- en creditcardvoorwaarden heeft geschonden.

- De Commissie is van mening dat Consument voldoende zorgvuldig met haar bank- en creditcardpas is omgegaan. De beide passen bevonden zich in haar portemonnee die was opgeborgen in haar handtas. Deze handtas stond – naar Consument stelt niet in het zicht – in de woonkamer van Consument in haar door middel van een ketting afgesloten bovenwoning. Van enige onzorgvuldigheid bij het bewaren van de bank- en creditcardpassen is volgens de Commissie niet gebleken.
- Daarentegen is uit de feitelijke gang van zaken komen vast te staan dat met twee verschillende passen, met verschillende pincodes – waarvan een versluierde aantekening was gemaakt in de ontvreemde agenda van Consument – geld is opgenomen, waarbij de beide pincodes direct juist zijn ingetoetst. Alhoewel deze

aantekeningen in de ter zitting getoonde gereconstrueerde agenda voldoende versluierd leken, staat niet vast dat dit in de originele agenda eveneens het geval was. In de eerder gewisselde correspondentie is immers door Consument gesteld dat zij de pincodes in haar agenda had opgenomen onder verschillende letters, terwijl deze in de getoonde, gereconstrueerde agenda vermeld stonden onder de letter X, met aanduidingen. Wat hiervan ook zij, de agenda is kennelijk in handen gekomen van iemand die de aantekeningen begreep en aan de hand daarvan de pincodes kon achterhalen.

- De Commissie is van oordeel dat Consument zich bij het noteren van verkapte pincodes van de uiterste zorgvuldigheid had dienen te betrachten bij het kiezen van de plaats en de wijze van aantekenen. Consument had moeten beseffen dat het noteren van versluierde pincodes in een agenda die veelvuldig en op verschillende plaatsen door de houder van de agenda bij zich wordt gedragen het risico van het achterhalen van deze pincodes met zich mee brengt. De Commissie acht het in dit geval niet redelijk dat dit risico voor rekening van Aangeslotene komt.
- Naar het oordeel van de Commissie staat op basis voor voornoemde overwegingen voldoende vast dat Consument haar geheimhoudingsplicht inzake de pincodes heeft geschonden in de zin van de bank- en creditcardvoorwaarden van Aangeslotene. Consument kan derhalve op basis van die voorwaarden volledig aansprakelijk worden gehouden voor de onbevoegde opnames.

6. Beslissing

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

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak.