Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2013-356 d.d. 9 december 2013
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, terwijl mr. M. van Pelt, secretaris)

Samenvatting

Diefstal creditcard. Onbevoegde opnames met een totaalbedrag van € 1.250,-. Commissie overweegt dat, alhoewel het aan Aangeslotene is om te bewijzen dat sprake is van grove nalatigheid, Consument tenminste enig inzicht dient te geven in de wijze(n) waarop de pincode in onbevoegde handen zouden kunnen zijn geraakt. Met name omdat de pincode tijdens de betwiste transacties in een keer juist is ingetoetst. Nu zulks niet duidelijk is geworden, dienen de opnames voor rekening van Consument te blijven.

Consument,

tegen

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, hierna te noemen Aangeslotene.

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 verzoek tot geschilbeslechting van Consument, ontvangen op 21 mei 2013; en
- het verweerschrift van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend zullen aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 22 november 2013 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
2.1 Consument is sinds 14 augustus 2009 houdster van een Bijenkorf Card (hierna: de creditcard), een creditcard die door Aangeslotene in samenwerking met winkelketen de [X] wordt uitgegeven. De creditcard is voorzien van een EMV-chip.
2.2 Op de rechtsverhouding tussen Consument en Aangeslotene zijn de "Algemene Voorwaarden de Bijenkorf Card" (hierna: de voorwaarden) van toepassing. In de voorwaarden staat, – voor zover hier relevant –, het volgende vermeld:

"Artikel 5.1 De Bijenkorf Card-houder is verplicht een toegekende dan wel geselecteerde pincode strikt geheim te houden. De Bijenkorf Card-houder mag de pincode niet vermelden op de Bijenkorf Card of op enig ander document dat tezamen met de Bijenkorf Card wordt bewaard. Indien de Bijenkorf Card-houder enige aantekening van de pincode maakt, dient dit zodanig te geschieden dat de pincode op generlei wijze voor derden herkenbaar of herleidbaar is.
(…)
Artikel 6.4 Uitsluitend indien de Bijenkorf Card-houder frauduleus heeft gehandeld of sprake is van grove nalatigheid aan de zijde van de Bijenkorf Card-houder, draagt de Bijenkorf Card-houder alle verliezen als gevolg van verlies, diefstal of misbruik van de Bijenkorf Card. Van grove nalatigheid is in ieder geval sprake indien de Bijenkorf Card-houder één of meer verplichtingen uit hoofde van de artikel 4.1, 5 en 6.3 niet is nagekomen."

2.3 Op 17 oktober 2012 is tussen 13.00 uur en 15.00 uur op de markt in [Y] de portemonnee van Consument gestolen met daarin onder andere haar creditcard. Zij deed hiervan omstreeks 17.48 uur aangifte bij de politie.
2.4 Omstreeks 15.31 uur heeft Consument bij het filiaal van de [X] te [Y] gemeld dat haar creditcard was gestolen. Aangeslotene vertelde Consument dat het maximale bedrag van € 1.250,- toen reeds van haar creditcard was gepind. Consument had zelf voor het laatst op 4 oktober 2012 haar creditcard en pincode gebruikt.
2.5 Uit onderzoek van Aangeslotene naar de betwiste geldopnames is gebleken dat bij de geldopnames direct de juiste pincode is ingetoetst en dat de op de creditcard aanwezige EMV-chip is uitgelezen.

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door haar geleden schade ad € 1.250,-. Aan deze vordering legt zij ten grondslag dat haar creditcard is gestolen en dat daarmee transacties zijn uitgevoerd zonder haar toestemming. Zij stelt haar pincode niet bij haar creditcard te hebben bewaard.
3.2 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende als verweer aangevoerd. Consument heeft in strijd met artikel 5.1 van de voorwaarden gehandeld door haar pincode niet geheim te houden. Uit artikel 6.4 van de voorwaarden volgt dat dit kan worden aangemerkt als grove nalatigheid van Consument. Consument dient daarom zelf alle verliezen als gevolg van de diefstal van haar creditcard te dragen.

4. Beoordeling

4.1 Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde overweegt de Commissie als volgt.
4.2 Consument is verantwoordelijk voor (het gebruik van) de creditcard en pincode vanaf het moment dat zij daarover de beschikking heeft gekregen. In artikel 5.1 van de

voorwaarden is bepaald dat een creditcardhouder zorgvuldig met zijn pincode dient om te gaan en deze strikt geheim dient te houden. Artikel 6.4 van diezelfde voorwaarden bepaalt dat een creditcardhouder zelf aansprakelijk is voor het onbevoegde gebruik van de creditcard, indien het gebruik heeft kunnen plaatsvinden door grove nalatigheid aan de zijde van de creditcardhouder. Van grove nalatigheid is in ieder geval sprake indien de creditcardhouder één of meer verplichtingen uit hoofde van - onder andere - artikel 5.1 niet is nagekomen.

4.3 Gezien het voorgaande dient beoordeeld te worden of Consument grof nalatig met haar pincode is omgegaan en of gelet daarop de schade als gevolg van de onbevoegde opnames voor haar eigen rekening dient te blijven.

4.4 De Commissie overweegt hiertoe het volgende. De Commissie stelt vast dat een onbevoegde derde op enig moment in de gelegenheid is geweest de creditcard van Consument weg te nemen, waarbij de pincode tijdens de onbevoegde transacties in een keer juist werd ingetoetst. Consument kan niet verklaren hoe onbevoegden aan haar pincode zijn gekomen. Nu zij haar creditcard en pincode voor het laatst twee weken voorafgaand aan de diefstal heeft gebruikt en de pincode van haar creditcard niet gelijk is aan die van haar betaalpas, kan de mogelijkheid worden uitgesloten dat de pincode is afgekeken. Consument stelt dat zij geen aantekening van de pincode bij haar creditcard bewaarde. De Commissie acht het, in aansluiting bij de vaste lijn in haar uitspraken, zeer onwaarschijnlijk dat derden de juiste pincode zouden kunnen raden binnen het aantal keren dat een onjuiste code kan worden ingetoetst voordat een pas wordt geblokkeerd. Hoewel het aan Aangeslotene is om te bewijzen dat sprake is geweest van grove nalatigheid, dient Consument op zijn minst enig inzicht te geven in de wijze(n) waarop de pincode in onbevoegde handen zou kunnen zijn geraakt, zodat Aangeslotene zich daarover een beeld kan vormen. Een andere regel zou Aangeslotene voor onaanvaardbare risico's voor misbruik plaatsen (vergelijk Geschillencommissie Kifid 2011/7). Nu de pincode behorend bij de creditcard direct juist is ingetoetst, en er geen omstandigheden zijn aangevoerd (zoals de mogelijkheid van afkijken) die het aannemelijk maken dat onbevoegden de pincode te weten konden komen zonder dat sprake was van grove nalatigheid van Consument, neemt de Commissie aan dat de pincode door grove nalatigheid van Consument bij derden bekend is geweest en zij daarmee haar verplichtingen niet is nagekomen.

4.5 Op basis van voornoemde feiten en omstandigheden dienen de onbevoegde opnames voor rekening van Consument te blijven en dient de vordering van Consument te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst als bindend advies de vordering van Consument 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.