Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-197 d.d. 24 juni 2013
(mr. C.E. du Perron, voorzitter enmevrouw mr. M. Nijland, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft geld opgenomen bij een geldautomaat met behulp van haar betaalpas. Na de transactie heeft zij haar betaalpas in een vakje achter een rits aan de binnenzijde van haar tas opgeborgen. De tas heeft zij aan haar rollator gehangen. Op enig moment heeft Consument geconstateerd dat de ritsen van haar tas openstonden. Zij heeft deze toen dichtgedaan. Later is gebleken dat de betaalpas uit de tas was ontvreemd en via een drietal transacties een bedrag aan de rekening was onttrokken. Consument vordert het ontvreemde bedrag van de bank. De Commissie is van oordeel dat van een Consument verwacht mag worden dat hij de betaalpas bewaart op een veilige manier die het risico op ontvreemding zoveel mogelijk beperkt. De wijze van bewaren hangt af van de omstandigheden van het geval, waarbij van iemand die afhankelijk is van een rollator een andere wijze van bewaren kan worden gevergd dan van andere personen. Het bewaren van een betaalpas in een handtas die aan een rollator hangt, acht de Commissie dan in beginsel ook niet grof nalatig. Echter vanaf het moment dat Consument constateerde dat de ritsen van haar tas openstonden had zij direct moeten controleren of zij nog in het bezit was van haar betaalpas. Door dit na te laten heeft zij haar meldingsplicht als neergelegd in de voorwaarden geschonden. Nu ervan uit moet worden gegaan dat criminelen doorgaans zo snel mogelijk de betrokken rekening leeghalen, acht de Commissie het gelet op het tijdsverloop aannemelijk dat Consument de eerste onbevoegde geldopname niet meer zou hebben kunnen verhinderen. De vordering wordt deels toegewezen.

Consument,

en

de Coöperatieve Rabobank Parkstad Limburg U.A., gevestigd te Heerlen, 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 d.d. 2 oktober 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consumenten; en
- de dupliek 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 aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op vrijdag 12 april 2013 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Consument houdt een betaalrekening aan bij Aangeslotene. Bij deze rekening hoort een betaalpas.

2.2. Op de overeenkomst zijn van toepassing de Algemene voorwaarden voor betaalrekeningen en betaaldiensten van de Rabobank 2011 (hierna: de Voorwaarden), alsmede de Algemene Bankvoorwaarden.

2.3. Op 25 augustus 2011 om 13:55 uur heeft Consument met behulp van haar betaalpas een bedrag van € 70,- bij een geldautomaat van Aangeslotene opgenomen. Na de transactie heeft zij haar betaalpas in een vakje achter een rits aan de binnenzijde van haar tas opgeborgen. Ook de tas zelf heeft zij met een rits afgesloten. Vervolgens heeft zij de tas aan haar rollator gehangen.

2.4. Daarna is Consument het plaatselijke winkelcentrum ingelopen en heeft zij een ansichtkaart gekocht, welke zij contant heeft afgerekend.

2.5. Op enig moment heeft Consument geconstateerd dat de rits van haar tas openstond en dat de rits aan de binnenzijde van haar tas eveneens openstond. Zij heeft deze toen dichtgedaan, zonder te controleren of zij nog in het bezit was van haar betaalpas.

2.6. Op 27 augustus 2011 heeft de dochter van Consument haar erop gewezen dat grote bedragen van Consument haar rekening waren afgeschreven. Consument heeft toen geconstateerd dat zij niet meer in het bezit was van haar betaalpas. Om 9:27 uur van diezelfde dag heeft zij de betaalpas laten blokkeren. Op dat moment is het haar gebleken dat er op 25 augustus 2011 via een drietal transacties een bedrag van € 2.187,- van de rekening was afgeschreven, te weten om 14:54 uur een bedrag van €1.000,-, om 15:11 uur een bedrag van € 1.007,- en om 15:14 uur een bedrag van € 180,-. De pincode is bij alle transacties direct juist ingetoetst.

2.7. In Hoofdstuk 7 van de Voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

> "5 Regels hoe u zorgvuldig met de kaart moet omgaan
> 1 U moet zorgvuldig omgaan met de kaart en de pincode. U moet alle redelijke maatregelen nemen om voor de veiligheid ervan te zorgen en onbevoegd gebruik te voorkomen. Het is afhankelijk van de omstandigheden, welke maatregelen wij van u kunnen verwachten. U moet in ieder geval de kaart altijd veilig bewaren en de kaart en pincode veilig gebruiken. Op die manier kunt u misbruik van uw kaart voorkomen.

2 U moet de kaart laten blokkeren als daar reden voor is. U moet zorgen dat u op de hoogte blijft van voorschriften die wij geven. Bijvoorbeeld voorschriften om fraude met de kaart en pincode te voorkomen.
3 U moet de kaart altijd zorgvuldig bewaren. Dat doet u als:
a anderen de kaart en de portemonnee, of andere opbergplaats waarin de kaart is opgeborgen, niet kunnen zien als u de kaart niet gebruikt;
b anderen niet kunnen zien waar u de kaart opbergt;
c u de kaart zo opbergt dat anderen niet ongemerkt de kaart kunnen pakken;
d u er goed op let dat u de kaart niet verliest.
Met anderen worden ook bedoeld: uw partner,(…)
6 Regels hoe u zorgvuldig met de pincode moet omgaan
1 U moet er altijd voor zorgen dat de pincode geheim blijft. U zorgt daar voor als u:
a niet een makkelijk te raden pincode kiest als u de pincode zelf kunt wijzigen of kiezen;
b de pincode van buiten leert en nergens opschrijft;
c de brief waarin u de pincode krijgt meteen vernietigt;
d de pincode niet aan anderen laat zien of bekend maakt. Met anderen worden ook bedoeld: uw partner, familieleden, vrienden, huisgenoten, iemand die uw zaken verzorgt, bankmedewerkers. Als u de pincode echt niet kunt onthouden, moet u ervoor zorgen dat anderen de aantekening waarin u de pincode bewaart, niet kunnen ontcijferen. U mag geen aantekening op de kaart plaatsen. En ook niet de aantekening bij de kaart bewaren.
2 U moet de pincode altijd zorgvuldig gebruiken. U doet dat als u:
a ervoor zorgt dat anderen de pincode niet kunnen zien als u deze intoetst, bijvoorbeeld bij een geld- of betaalautomaat of op een Random Reader;
b bij het intoetsen van de pincode uw andere hand en uw lichaam zoveel mogelijk gebruikt voor het afschermen van het toetsenbord;
c zich bij het intoetsen van de pincode niet door een ander laat helpen.
9 Uw aansprakelijkheid
1 U bent aansprakelijk voor de gevolgen van het gebruik van een kaart.
2 Bij onbevoegd gebruik na verlies of diefstal van de kaart bent u in ieder geval aansprakelijk tot € 150,- per kaart voor onbevoegde transacties die zijn gedaan tot het moment van melding van een incident.
3 Daarnaast bent u aansprakelijk:
a als blijkt dat u een incident met de kaart niet meteen heeft gemeld toen u van dat incident wist. Voor alle onbevoegde transacties die vanaf dat moment tot aan het moment van melding zijn gedaan, bent u aansprakelijk; b als blijkt dat de onbevoegde transacties konden gebeuren omdat u uw pincode niet geheim heeft gehouden. Of doordat een mederekeninghouder of de gevolmachtigde zijn pincode niet geheim heeft gehouden. U bent dan aansprakelijk voor alle onbevoegde transacties die vóór de melding zijn gedaan;
c voor onbevoegde transacties die zijn gedaan vanaf de derde werkdag waarop deze transacties op een rekeningoverzicht of transactieoverzicht zijn vermeld, tot het moment waarop u een incident met de kaart heeft gemeld.
4 U bent in ieder geval aansprakelijk als het gebruik heeft kunnen plaatsvinden door opzet, grove schuld of grove nalatigheid van u, een andere rekeninghouder of een gevolmachtigde. Of als u, een andere rekeninghouder of gevolmachtigde frauduleus heeft gehandeld.

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot het betalen van een bedrag van € 2.187,-. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat

Aangeslotene gehouden is tot nakoming van de rekening-courant overeenkomst. Consument heeft de voorwaarden nageleefd door zorgvuldig met de betaalpas en pincode om te gegaan.

3.2. Aangeslotene heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

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

4.2. In artikel 5 van hoofdstuk 7 van de toepasselijke Voorwaarden is bepaald dat een kaarthouder zorgvuldig met zijn betaalpas en pincode dient om te gaan. Van zorgvuldig gebruik is sprake als de bankpas zo wordt opgeborgen dat anderen hem

4.3. niet ongemerkt kunnen pakken. Artikel 6 bepaalt dat de kaarthouder ten aanzien van de hem toegekende pincode geheimhouding dient te betrachten jegens een ieder. In artikel 9 van ditzelfde hoofdstuk is bepaald dat een kaarthouder bij onbevoegd gebruik van de betaalpas of pincode in ieder geval aansprakelijk is tot € 150,-, tot het moment van melding van het incident. De beperking van de aansprakelijkheid vervalt indien het gebruik heeft kunnen plaatsvinden door opzet, grove schuld of grove nalatigheid van de rekeninghouder of gevolmachtigde.

4.4. Gelet op het voorgaande is het de vraag of Consument grof nalatig ten aanzien van voornoemde voorwaarden heeft gehandeld. Aangeslotene stelt zich kort gezegd op het standpunt dat Consument in de gegeven omstandigheden onvoldoende zicht op haar pincode en betaalpas heeft gehouden. De Commissie overweegt als volgt. Van een Consument mag verwacht worden dat hij de betaalpas bewaart op een veilige manier die het risico op ontvreemding zoveel mogelijk beperkt. De wijze van bewaren hangt af van de omstandigheden van het geval, waarbij van iemand die afhankelijk is van een rollator een andere wijze van bewaren kan worden gevergd dan van andere personen. Het bewaren van een betaalpas in een handtas die aan een rollater hangt, acht de Commissie in beginsel dan ook niet grof nalatig. Mede gelet op de omstandigheden dat er bij pinpasfraude doorgaans sprake is van geraffineerd uitgevoerde beroepscriminaliteit, valt uit het enkele feit dat de criminelen erin geslaagd zijn de pincode af te kijken en de pas ongezien uit de tas te ontvreemden niet af te leiden dat er sprake is geweest van grove nalatigheid aan de zijde van Consument. Andere omstandigheden die op grove nalatigheid in het omgaan met de pas of de pincode zouden kunnen wijzen, zijn niet gebleken.

4.5. Echter, vanaf het moment dat Consument constateerde dat de rits van haar tas openstond en dat de rits aan de binnenzijde van de tas eveneens openstond werd de situatie abnormaal. Consument heeft de ritsen dichtgedaan en toen niet aan haar betaalpas gedacht. De vraag is wat men van een Consument in een dergelijke situatie mag verwachten. De Commissie is van oordeel dat van Consument verwacht had mogen worden dat zij, nadat zij geconstateerd had dat beide ritsen van haar tas openstonden, direct had gecontroleerd of zij nog in het bezit was van haar betaalpas. De vermissing van de betaalpas zou zij dan zo snel mogelijk bij Aangeslotene hebben

moeten melden. De voorwaarden en het voorlichtingsmateriaal van Aangeslotene zijn daarover duidelijk. Consument heeft dit nagelaten, waardoor zij niet in de gelegenheid is geweest de vermissing van de betaalpas onmiddellijk op te merken en te melden aan Aangeslotene. Als zij dit wel had gedaan had in elk geval een deel van de schade voorkomen kunnen worden. Daardoor heeft zij grof nalatig gehandeld ten aanzien van haar meldingsplicht als neergelegd in artikel 9 lid 3 van de Voorwaarden. Zie Geschillencommissie Kifid 2012/254 ro. 4.3. en 4.4 en 2013/176 ro. 4.5.

4.6. Nu ervan uit moet worden gegaan dat criminelen doorgaans zo snel mogelijk na de diefstal de betrokken rekening leeghalen, acht de Commissie het, gelet op het tijdsverloop, aannemelijk dat Consument de eerste onbevoegde geldopname ook bij onverwijlde melding niet meer zou hebben kunnen verhinderen, omdat er tussen de diefstal van de pas en die opname onvoldoende tijd gelegen was. Het tijdsbestek tussen eerste en de tweede betwiste geldopname was echter 17 minuten. In die tijd had Consument de vermissing van de betaalpas redelijkerwijs bij Aangeslotene kunnen melden, te meer omdat zij al in het winkelcentrum aanwezig was en daar naar alle waarschijnlijkheid van een telefoon gebruik had kunnen maken. Vergelijk Geschillencommissie Kifid 2011/248. Op grond hiervan komt de eerste betwiste opname wel voor vergoeding in aanmerking. De overige transacties, die bij tijdige melding wel voorkomen hadden kunnen worden, dienen voor rekening van Consument te blijven.

4.7. Omdat Consument deels in het gelijk wordt gesteld zal Aangeslotene tevens worden veroordeeld tot vergoeding van de door Consument betaalde eigen bijdrage.

5. Beslissing

De Commissie bepaalt bij bindend advies dat Aangeslotene binnen vier weken na dagtekening van deze beslissing een bedrag van € 1.000,- aan Consument dient te vergoeden. Een en ander te vermeerderen met een bedrag van € 50,- voor de behandeling van dit geschil.

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.