Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-204
d.d. 2 juli 2013
(mr. C.E du Perron, voorzitter en mr. F. Faes als secretaris)

Samenvatting

Diefstal bankpas. Consument heeft met een vrijwel onbekende persoon een hotelkamer gedeeld. Enkel dagen later blijkt de bankpas van Consument verruild te zijn voor een neppasje en hebben er onbevoegde opnames met de bankpas van Consument plaatsgevonden. Consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade als gevolg van de opnames. De Commissie is van oordeel dat Consument grof nalatig heeft gehandeld. De vordering van Consument wordt afgewezen.

Consument,

tegen

de coöperatie Coöperatieve Rabobank Noordoostpolder-Urk U.A., gevestigd te Emmeloord, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

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 27 augustus 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld:

Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.

Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Op verzoek van partijen zal de Commissie het geschil schriftelijk afdoen zoals bedoeld in artikel 37.7 van haar reglement.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument houdt bij Aangeslotene een betaalrekening aan. Bij de betaalrekening hoort een bankpas. Tevens houdt Consument een beleggersrekening en een spaarrekening bij Aangeslotene aan. Alle rekeningen vallen onder een overeenkomst voor internetbankieren.

3.2. Consument heeft eind maart 2011 via internet een man leren kennen. Na enkele ontmoetingen bij Consument thuis begin april, stelde deze man voor om een paar dagen weg te gaan, waarop Consument een hotel heeft geboekt. Consument heeft bij hun aankomst in het hotel op 25 april 2011 (15:05 uur), de reservering met zijn bankpas betaald.

3.3. Op 26 april 2011 bemerkte Consument veranderingen in het gedrag van de man; deze ging vaak bellen, waarbij hij zich afzonderde van Consument. Op 27 april 2011 heeft Consument de man voor het laatst gezien, nadat deze onaangekondigd was vertrokken. Dezelfde dag heeft de man Consument gebeld en gezegd dat hij zou terugkomen. Consument heeft tot 23:30 uur vergeefs gewacht. Toen Consument in hun hotelkamer kwam, bleken de tas van de man en de fotocamera van Consument te zijn verdwenen. Toen Consument de aanvullende kosten voor het hotel wilde betalen, ontdekte hij dat de bankpas die in zijn portemonnee zat, niet zijn bankpas was, maar een neppasje. Consument heeft zijn bankpas op 28 april 2011 om 02:18 uur laten blokkeren.

3.4. Op het moment dat de bankpas werd geblokkeerd, bleek dat op 26 april 2011 met behulp van de bankpas en de pincode van Consument via internetbankieren een bedrag van € 2.500,- van de spaarrekening van Consument naar de betaalrekening van Consument was overgeschreven. Ook is diezelfde dag vanaf een rekening van Consument bij X een bedrag van € 25.000,- overgeschreven naar de betaalrekening van Consument bij Aangeslotene. Daarnaast is op 26 april 2011via internetbankieren een verzoek gedaan om voor 27 april 2011de standaardlimiet van € 5000,- voor betaalautomaten te verhogen naar € 26.500,-. Op 27 april 2011 tussen 8:12 uur en 14:26 uur is met gebruikmaking van de bankpas en pincode van Consument een totaalbedrag van € 14.627,48 opgenomen. Aangeslotene is niet tot vergoeding van de door Consument geleden schade overgegaan.

3.5. Op de rechtsverhouding tussen Consument en Aangeslotene zijn de Algemene voorwaarden voor betaalrekeningen en betaaldiensten van de Rabobank 2011 (hierna: de Voorwaarden). van toepassing. In hoofdstuk 7 van de Voorwaarden staat – voor zover hier relevant – het volgende vermeld:

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, familieleden, vrienden, huisgenoten en bezoekers.
4. *U moet de kaart altijd zorgvuldig gebruiken. Daarvoor gelden in ieder geval de volgende regels:*
   a *geef de kaart nooit uit handen, ook niet als een ander u wil helpen;*
   b *verlies de kaart geen moment uit het oog totdat u de kaart weer veilig heeft opgeborgen;*
   c *controleer altijd of u de eigen kaart terugkrijgt na gebruik en deze niet is omgewisseld voor een andere kaart;*
   d *volg de aanwijzingen op de geld- of betaalautomaat over de veiligheid van die automaat nauwkeurig op;*
   e *neem onmiddellijk contact met ons op via het door ons opgegeven meldpunt om de kaart te laten blokkeren als u deze na een transactie niet heeft terug gekregen;*
   f *gebruik de kaart niet als u weet of vermoedt dat het gebruik in een bepaalde situatie onveilig is of kan zijn;*
   g *laat u niet afleiden als u de kaart gebruikt.*
5. *U moet:*
   a *minimaal één keer per dag controleren of u de eigen kaart nog heeft;*
   b *meteen na ontvangst van een rekeningafschrift of transactieoverzicht controleren welke transacties met de kaart zijn gedaan. Is er iets niet juist in de informatie? Of ontbreekt er informatie? Dan moet u ons dat meteen meedelen.*

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.

3.6. In dezelfde periode dat bovengenoemde transacties en geldopnames hebben plaatsgevonden, hebben er ook onbevoegde transacties op de rekeningen van Consument bij X plaatsgevonden.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door hem geleden schade die is ontstaan doordat onbevoegden misbruik hebben gemaakt van zijn bankpas, ter grootte van een bedrag van € 14.627,48.

4.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat hij niet grof nalatig heeft gehandeld ten aanzien van zijn bankpas en/of pincode. Bovendien is iemand zonder zijn toestemming in staat geweest om de limiet van de bankpas te verhogen en een overboeking van de spaarrekening naar de betaalrekening van Consument te doen.

4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. Op grond van hoofdstuk 7 van de Voorwaarden dient een kaarthouder zorgvuldig met zijn bankpas en pincode om te gaan. De gevolgen van misbruik van de bankpas zijn in beginsel voor rekening van de kaarthouder tot een bedrag van € 150,-. In geval van fraude, opzet of grove nalatigheid zijn de financiële gevolgen van misbruik van de bankpas evenwel volledig voor rekening van de kaarthouder.

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

5.3. Vaststaat dat Consument met een man die hij slechts enkele weken kende een paar dagen naar een hotel is geweest en met deze hem vrijwel onbekende persoon een hotelkamer heeft gedeeld. Dat betekent dat deze andere persoon toegang had tot de persoonlijke eigendommen van Consument.

5.4. De Commissie is van oordeel dat van Consument verwacht had mogen worden dat hij zich bewust was van de waarde die een bankpas vertegenwoordigt (zie Geschillencommissie Kifid 2009/27). Consument heeft tijdens een verblijf in een hotel met een voor hem vrijwel onbekende man zijn bankpas opgeborgen op een manier waardoor een derde – in dit geval de man – in de gelegenheid is geweest om deze te ontvreemden en te ruilen voor een neppasje. Nu Consument zich dusdanig

afzonderde met een voor hem min of meer onbekende persoon, had hij gelet op de daarmee gepaarde gaande risico's, extra zorgvuldig moeten zijn. Van hem had dan ook verwacht mogen worden dat hij voldoende zicht op zijn bankpas zou houden. Onder deze omstandigheden acht de Commissie de handelswijze van Consument grof nalatig ten aanzien van zijn verplichtingen uit artikel 5 lid 3 van hoofdstuk 7 van de Voorwaarden.

5.5. De Commissie beseft dat de meeste consumenten hun bankpassen niet zodanig bewaren dat ook huisgenoten, familieleden, vrienden en anderen die zij tot hun privésfeer toelaten daar nimmer aan kunnen komen. Desondanks acht de Commissie het in beginsel gerechtvaardigd dat de Voorwaarden van Aangeslotene eventueel misbruik door genoemden van het in hen gestelde vertrouwen voor rekening laten van de kaarthouder en niet van Aangeslotene (en daarmee uiteindelijk van de andere klanten van Aangeslotene). Dergelijk misbruik zal in de meeste gevallen liggen in de risicosfeer van de rekeninghouder, die deze risico's het beste kan beoordelen en bewaken.

5.6. Op grond van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Consument zijn verplichtingen uit hoofde van de Voorwaarden niet heeft nageleefd. De schade die daardoor is ontstaan dient conform artikel 9 van Hoofdstuk 7 van de Voorwaarden volledig voor rekening en risico van Consument te blijven. Consument kan dan ook geen aanspraak maken op schadevergoeding door Aangeslotene. Nu de grove nalatigheid van Consument in de zin van toepasselijke voorwaarden reeds is komen vast te staan met betrekking tot het bewaren van zijn bankpas, kan het over en weer gestelde ten aanzien van de pincode buiten behandeling blijven.

5.7. Ten aanzien van de stelling van Consument dat iemand zonder zijn toestemming in de gelegenheid is geweest om de limiet van de bankpas te verhogen en een overboeking van de spaarrekening naar de betaalrekening te doen, merkt de Commissie het volgende op.

5.8. Vaststaat dat de overboeking op 26 april 2011 tussen de diverse rekeningen van Consument bij Aangeslotene alsmede de limietverhoging hebben plaatsgevonden via internetbankieren met gebruikmaking van de bankpas en pincode van Consument.

5.9. In dit kader merkt de Commissie op dat wanneer iemand over een bankpas met bijbehorende pincode beschikt, hij niet alleen transacties kan verrichten via geld- en betaalautomaten, maar in veel gevallen ook toegang heeft tot interbankieren en de daaraan gekoppelde rekeningen. Op basis van de omstandigheden van dit dossier acht de Commissie het zeer waarschijnlijk dat de man met wie Consument in het hotel verbleef, ook degene is die limietverhoging heeft aangevraagd en de overboeking heeft verricht. Er zijn de Commissie geen feiten en/of omstandigheden gebleken waaruit het tegendeel blijkt. Dit betekent dat Aangeslotene ervan mocht uitgaan dat de betrokken opdrachten door Consument werden gegeven en dat de opdrachten voor rekening van Consument dienen te komen. Het klachtonderdeel is daarom tevergeefs voorgesteld.

5.10. Al het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument moet worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

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.