Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-139 d.d. 14 mei 2013
(mr. C.E du Perron, voorzitter en mevrouw mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Diefstal bankpassen. Consument heeft haar schoudertas met daarin haar portemonnee met bankpas aan de handvatzijde van de winkelwagen gehangen. In de supermarkt doet zich een incident voor waarbij Consument haar winkelwagen enkele ogenblikken moet loslaten en haar ook het zicht op haar schoudertas wordt ontnomen. Bij de kassa ontdekt Consument dat haar bankpas weg is. De Commissie is van oordeel dat van een Consument in een dergelijke situatie verwacht mag worden dat zij onmiddellijk controleert of zij nog in het bezit is van haar bankpassen en een eventuele vermissing meteen meldt bij Aangeslotene. De vordering 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 17 oktober 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld:
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 15 maart 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
3.1. Consument houdt bij Aangeslotene een betaalrekening aan. Bij de rekening hoort een bankpas met volgnummer 0. Tevens houdt Consument een en/of rekening aan met

haar echtgenoot. In het kader van deze rekening is een bankpas aan Consument verstrekt met volgnummer 00. De bankpassen hebben verschillende pincodes.

3.2. Op 14 maart 2011 omstreeks 11:30 uur heeft Consument bij een plaatselijke supermarkt boodschappen gedaan.

3.3. In de supermarkt heeft Consument haar portemonnee met daarin haar bankpassen opgeborgen in haar schoudertas. Deze schoudertas heeft zij aan de haak van het kinderzitje aan de handvatzijde van de winkelwagen gehangen.

3.4. Toen Consument bij de diepvriesafdeling van de supermarkt stond, liepen een voor haar onbekende man en vrouw haar kant op. De onbekende vrouw duwde tegen Consument aan en stond toen tussen Consument en haar winkelwagen in; Consument moest op dat moment de winkelwagen loslaten. Vervolgens stond de onbekende man kortstondig voor Consument en werd Consument het zicht op haar schoudertas ontnomen. Toen liepen de onbekende personen weg. Op weg naar de kassa ontdekte Consument dat de rits van haar schoudertas openstond en dat zij haar portemonnee miste. Vervolgens heeft een medewerker van de supermarkt de politie gebeld. De bankpassen van Consument zijn omstreeks 13:10 uur geblokkeerd. Consument heeft aangifte gedaan.

3.5. Op het moment dat de bankpas met volgnummer 005 werd geblokkeerd, bleek dat er met deze bankpas tussen 12:36 uur en 12:37 uur een bedrag van € 1.190,- is opgenomen. Met de bankpas met volgnummer 012 bleek tussen 12:30 uur en 12:31 uur een bedrag van € 1.250,- te zijn opgenomen. Deze bedragen zijn binnen de toepasselijke limieten. Aangeslotene is niet tot vergoeding van de door Consument geleden schade overgegaan.

3.6. Op de rechtsverhouding tussen Consument en Aangeslotene zijn onder meer 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.

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.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door haar geleden schade die is ontstaan doordat onbevoegden misbruik hebben gemaakt van haar bankpassen, ter grootte van een bedrag van € 2.290,- (totale schade minus eigen risico van € 150,-).

4.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat zij niet grof nalatig is omgegaan met haar bankpassen en/of pincode.

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 haar bankpas(sen) en pincode(s) om te gaan. De gevolgen van misbruik van de bankpas(sen) 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(sen) evenwel volledig voor rekening van de kaarthouder.

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

5.3. Uit de vastgestelde feiten, begrijpt de Commissie dat Consument in een supermarkt een winkelwagen heeft gepakt en dat zij haar schoudertas met daarin haar portemonnee met bankpassen aan de haak van het kinderzitje heeft gehangen aan de handvatkant van de winkelwagen. In de supermarkt is zij benaderd door een voor haar onbekende man en vrouw, waarbij zij de winkelwagen enkele ogenblikken heeft

moeten loslaten en ook enkele ogenblikken het zicht op de schoudertas is ontnomen. Op dat moment is iemand in de gelegenheid geweest om de portemonnee met daarin de bankpassen te ontvreemden. Bij de kassa heeft Consument ontdekt dat zij haar portemonnee miste.

5.4. De Commissie is van oordeel van Consument zich bewust had moeten zijn van de waarde die een bankpas vertegenwoordigt (zie Geschillencommissie Kifid 2009/27). Gelet op de wijze waarop de schoudertas aan de winkelwagen hing, mocht van Consument verwacht worden dat zij direct na het onder 5.3 beschreven voorval met de twee onbekende personen had gecontroleerd of zij nog in het bezit was van haar portemonnee en haar bankpassen. Nadat zij aldus bemerkt zou hebben dat zij bestolen was, zou van Consument vervolgens verwacht hebben mogen worden dat zij haar bankpassen zo snel mogelijk zou laten blokkeren. De schending van deze meldplicht weegt voor de Commissie zwaar, omdat als deze verplichting wel tijdig was nagekomen de onbevoegde opnames niet hadden kunnen plaatsvinden. Hoewel de Commissie begrijpt dat een dergelijk voorval veel emoties teweeg kan brengen en het blokkeren van de bankpassen niet direct bij Consument is opgekomen, kan dit niet voor rekening van Aangeslotene komen. Niet gebleken is dat Consument redelijkerwijs niet tot het blokkeren van de passen in staat was.

5.5. Op grond van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Consument haar verplichtingen uit hoofde van de Voorwaarden niet heeft nageleefd. De schade die daardoor is ontstaan dient conform artikel 9 van de Voorwaarden volledig voor rekening en risico van Consument te blijven. Consument kan dan ook geen aanspraak maken op schadevergoeding door Aangeslotene. De vraag of Consument grof nalatig ten aanzien van haar pincodes heeft gehandeld, kan daarom onbesproken blijven.

5.6. 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.