KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 28 d.d. 29 januari 2009
(mr R.J. Paris, voorzitter, mevrouw mr. P.M. Arnoldus-Smit en de heer mr. W.F.C. Baars)

1. Procedure

De Commissie beslist op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de klacht, ontvangen op 9 januari 2008;
- het verweerschrift, ontvangen 29 mei 2008;
- conclusie van repliek, ontvangen op 12 juni 2008;
- conclusie van dupliek, ontvangen op 25 juni 2008.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie dan wel één der beide partijen heeft een mondelinge behandeling – als bedoeld in artikel 17 van het Reglement – wenselijk geacht. De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 12 november 2008.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Op maandag 13 december 2006 is vermoedelijk in de Wibra te Drachten tussen 14.09 uur en 14.32 uur de portemonnee van de Consument met daarin haar bankpassen uit haar tas ontvreemd. Nadat de Consument in de auto op weg naar huis de vermissing bemerkte heeft zij bij thuiskomst direct door middel van telebankieren haar tegoeden gecontroleerd om vervolgens haar bankpassen te blokkeren.

2.2 Op 13 december 2006 om 14.32 uur en 14.33 uur is respectievelijk € 70 en € 930 opgenomen van de door de Consument bij de Aangeslotene aangehouden rekening. Daarnaast is van een door de Consument bij de Rabobank aangehouden rekening € 165 opgenomen.

3 Het geschil

3.1. De Consument vordert vergoeding van de door haar geleden schade aangezien zij geheimhouding van haar pincodes voldoende heeft betracht. Zij bewaart haar pincodes in haar kluis en stelt nimmer een papier met daarop de pincodes bij zich te hebben gedragen. De consument is van mening dat het achterhalen van een pincode met behulp van elektronische apparatuur niet moeilijk is.

3.2 De Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, aangegeven dat zij voor de beoordeling van het geschil artikel 3 lid 1 en 2 van de Voorwaarden gebruik Geld- en Betaalautomaten (hierna te noemen: de Voorwaarden) maatgevend acht. Uit dit artikel vloeit voort dat de kaarthouder verplicht is zorgvuldig om te gaan met de bankpas en dat de kaarthouder de pincode geheim dient te houden. Hoe de onbevoegde derde over de bij de bankpas behorende pincode heeft kunnen beschikken is onbekend. De pincode is echter beslist niet op de magneetstrip van de bankpas opgeslagen en kan daar dus niet uit worden afgelezen. Wel is bij de diefstal van de portemonnee van de Consument nog een pas van de consument gestolen, namelijk een pas van een andere bank. Ook met die pas blijkt een daartoe onbevoegde in staat te zijn geweest om – met gebruikmaking van de juiste pincode – geld op te nemen. Dat bij toeval twee keer de juiste pincode zou zijn ingetoetst, is naar de mening van de bank niet aannemelijk. Nu met meerdere gestolen passen, met verschillende pincodes, geld is opgenomen, waarbij de pincodes goed zijn ingetoetst, kan het niet anders zijn dan dat de pincode(s) voor de dader op een eenvoudige wijze te achterhalen moet(en) zijn geweest. Dit rechtvaardigt, naar de mening van de bank, dan ook het vermoeden dat de consument de op haar rustende geheimhoudingsplicht ten aanzien van de pincode(s) heeft geschonden en dat de schade dientengevolge voor haar rekening dient te blijven.

4 Beoordeling van het geschil

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde overweegt de Commissie het volgende.

4.1 Artikel 3 van de Voorwaarden 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 de bijbehorende pincode. In artikel 3 lid 2 wordt de geheimhoudingsplicht ten aanzien van de pincode nader uitgewerkt; zo is de rekeninghouder ten aanzien van de hem toegekende pincode verplicht tot geheimhouding jegens een ieder.
De gevolgen van misbruik van de bankpas na diefstal komen ingevolge de voorwaarden in beginsel voor rekening van de consument tot een bedrag van € 150, zijnde het eigen risico. Dit eigen risico kan onder omstandigheden worden verhoogd, indien de consument zich niet

aan bepaalde voorwaarden houdt. Deze voorwaarden hebben met name betrekking op de tijdige melding van de diefstal of vermissing van de pas na ontdekking daarvan, de geheimhoudingsplicht van de pincode en de zorgvuldigheid met de pas zelf.

4.2 De vraag die aan de Commissie is voorgelegd, is of de consument haar verplichting tot geheimhouding van de pincode heeft geschonden. Vaststaat dat met twee verschillende gestolen bankpassen met verschillende pincodes, van verschillende rekeningen geld is opgenomen, waarbij de pincodes direct of nagenoeg direct juist zijn ingetoetst. De pincode is niet te herleiden uit de gegevens die in de magneetstrip staan; de code is hierop niet genoteerd. Nu na de diefstal van de passen, de beide pincodes direct of nagenoeg direct juist zijn ingetoetst, kan het niet anders dan dat deze pincodes voor de onbevoegde op een eenvoudige wijze te achterhalen moeten zijn geweest, waarbij gedacht kan worden aan vermelding op een papiertje dat de consument in haar tas bewaarde. Daarmee staat naar het oordeel van de Commissie vast dat de consument haar geheimhoudingsverplichting conform artikel 3 lid 2 van de Voorwaarden heeft geschonden. De schade als gevolg van de onbevoegde opnames dient derhalve voor rekening van de consument te blijven.

4.3 Gelet op het voorgaande komt de Commissie tot de conclusie dat de klacht ongegrond is en dat als volgt dient te worden beslist.

5. Uitspraak

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