**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-447 d.d. 22 december 2014**
**(mr. R.J. Paris en mw. mr. M. Nijland, secretaris)**

## Samenvatting

Met twee verschillende verdwenen betaalpassen, met verschillende pincodes en van verschillende rekeningen is in een zeer kort tijdsbestek geld opgenomen, waarbij de beide pincodes juist zijn ingetoetst. Buiten gerede twijfel moet een onvoldoende versluierde aantekening van beide pincodes in de portemonnee van Consument aanwezig zijn geweest. Consument is tekortgeschoten in zijn geheimhoudingsplicht.

Consument;

en

ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, 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 als ontvangen op 2 juli 2014; en
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat beide partijen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 12 december 2014 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

2.1. Consument houdt zowel een privé- als een zakelijke betaalrekening aan bij Aangeslotene. Bij beide rekeningen hoort een afzonderlijke betaalpas met afzonderlijke pincode.

2.2. Op 26 januari 2013 rond 15:45 uur heeft Consument in een restaurant zijn consumptie contant afgerekend. Vervolgens heeft hij zijn portemonnee met daarin de betaalpassen in de linker binnenzak van zijn jas opgeborgen en over de rugleuning van zijn stoel gehangen.

2.3. Ongeveer een half uur later wilde Consument een tweede consumptie afrekenen en heeft hij ontdekt dat hij niet meer in het bezit was van zijn portemonnee.

2.4. Met de betaalpas van de privérekening was inmiddels om 16:55 uur een bedrag van € 930,- opgenomen. Met de betaalpas van de zakelijke rekening was om 16:54 uur een bedrag van € 1.000,- opgenomen. De pincodes zijn daarbij bij de tweede, respectievelijk derde poging juist ingetoetst. Met de aanwezige creditcards in de portemonnee zijn geen transacties verricht.

2.5. De betaalpas van de privérekening was 4,5 uur voor de diefstal voor het laatst gebruikt. De zakelijke betaalpas was de gehele dag niet gebruikt.

2.6. Op de rechtsverhouding tussen partijen waren bij het aangaan van de relatie onder meer de Voorwaarden Betaalrekening en de Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards (Vgbc) van toepassing. Hierin is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:
"Artikel 79.3 Voorwaarden Betaalrekening:
De ING betaalt niets terug als er van uw kant sprake is van fraude, opzet of grove nalatigheid. U heeft dan niet aan de verplichtingen voldaan die horen bij het gebruik van uw betaalinstrument."
"Artikel 7 Vgbc:
7.1 U moet uw betaalkaart altijd veilig bewaren. Daarvoor gelden in ieder geval deze regels:
- Berg uw betaalkaart zó op, dat anderen uw betaalkaart niet kunnen zien.
- Berg uw betaalkaart zó op, dat anderen er niet ongemerkt bij kunnen.
- Zorg dat anderen uw betaalkaart en de opbergplaats (bijvoorbeeld uw portemonnee) niet kunnen zien als u ze niet gebruikt.
- Let goed op dat u uw betaalkaart niet verliest.
7.2 U moet uw pincode altijd voor uzelf houden. Daarvoor gelden deze regels:
- Vernietig de brief waarin uw pincode staat onmiddellijk nadat u deze heeft gelezen.
- Schrijf uw pincode niet op, maar leer deze uit uw hoofd.
- Kunt u uw pincode echt niet onthouden, dan kunt u een aantekening maken. Maar u moet ervoor zorgen dat anderen die aantekening niet kunnen ontcijferen.
- Bewaar de aantekening niet op of bij uw betaalkaart.
- Maak uw pincode aan niemand bekend en laat de pincode niet aan iemand anders zien. Ook niet aan medewerkers van de ING."
"Artikel 24 lid 2 Vgbc:
"U bent volledig aansprakelijk voor schade als de schade is ontstaan, doordat u frauduleus heeft gehandeld of als u opzettelijk of met grove nalatigheid niet heeft voldaan aan één of meer verplichtingen die horen bij het gebruik van betaalkaarten. (…)."

## 3. De vordering en grondslagen

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot het vergoeden van een bedrag van € 1.930,-.

3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag nakoming van de rekening-courantovereenkomsten omdat hij niet grof nalatig in de zin van de voorwaarden heeft gehandeld. Aangeslotene is daarom gehouden tot vergoeding van de door hem geleden schade.

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

## 4. Beoordeling

4.1. De vraag is of Consument grof nalatig ten opzichte van de verplichtingen uit artikel 7 Vgbc heeft gehandeld en, in verband hiermee, de schade als gevolg van de onbevoegde transacties voor zijn rekening dient te blijven.

4.2 Uit de feitelijke gang van zaken is komen vast te staan dat met twee verschillende betaalpassen, met verschillende pincodes en van verschillende rekeningen – in een zeer kort tijdsbestek, geld is opgenomen, waarbij de beide pincodes juist zijn ingetoetst. De Commissie acht het buitengewoon onwaarschijnlijk dat derden de juiste pincodes zouden kunnen raden binnen het aantal keren dat een onjuiste code kan worden ingetoetst voordat de pas wordt geblokkeerd. Het kan dan ook niet anders – nu er geen onregelmatigheden bij de transacties zijn aangetoond noch van enige andere technische onvolkomenheid is gebleken – dan dat deze pincodes voor een onbevoegde op relatief eenvoudige wijze te achterhalen moeten zijn geweest. De Commissie acht het dan ook buiten gerede twijfel dat er een onvoldoende versluierde aantekening van beide pincodes in de portemonnee van Consument aanwezig is geweest. Hiermee staat voldoende vast dat Consument zijn geheimhoudingsplicht met betrekking tot de pincodes heeft geschonden. Consument kan derhalve op basis van artikel 24.2 van de Voorwaarden volledig aansprakelijk worden gehouden voor de onbevoegde opnames. Dat de onbevoegde de pincodes heeft achterhaald door de computer van Consument veertien dagen voor de diefstal te kraken, is op geen enkele manier aannemelijk gemaakt, zodat de Commissie daaraan verder voorbijgaat.

4.3. Gelet op het voorgaande kan de Commissie in het midden laten of de portemonnee van Consument voldoende zorgvuldig was opgeborgen.

4.4. Een en ander leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

## 5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering bij bindend advies 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 www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan