Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-139 d.d. 26 maart 2014
(mr. C.E du Perron, voorzitter en mevrouw mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Diefstal bankpas, met als gevolg onbevoegde opnames. Consument heeft met zijn bankpas voor een voor hem onbekende persoon een parkeerkaartje gekocht. Nadien blijkt dat zijn bankpas is verruild voor de bankpas van een voor hem onbekende persoon. Consument vordert vergoeding van de onbevoegde opnames die met zijn bankpas zijn verricht.
De Commissie overweegt dat, hoewel het aan de bank is om te bewijzen dat sprake is van grove nalatigheid, Consument ten minste enig inzicht dient te geven in de wijze(n) waarop pas en pincode in onbevoegde handen zouden kunnen zijn geraakt zonder dat aan zijn kant sprake is geweest van grove nalatigheid. Consument heeft echter onvoldoende inzicht daarin gegeven en het blijft duister hoe zijn bankpas en pincode in verkeerde handen kunnen zijn gekomen. De vordering van Consument wordt afgewezen.

Consument,

tegen

de coöperatie Coöperatieve Rabobank Bommelerwaard U.A., gevestigd te Zaltbommel, 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 van 8 november 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene;

Stukken na zitting:
- het e-mailbericht van Aangeslotene van 25 september 2013, met als bijlage het rekeningafschrift van Consument van 12 juni 2012;
- het e-mailbericht van de gemachtigde van Consument van 21 november 2013,
- de brief van Aangeslotene van 20 december 2013;
- de brief van de gemachtigde van Consument van 9 januari 2014;
- de brief van Aangeslotene van 5 februari 2014;
- de brief van de gemachtigde van Consument van 27 februari 2014.

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.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 20 september 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. Deze bankpas is in 2010 aan Consument verstrekt. Aan de betaalrekening is een kredietfaciliteit ("krediet op betaalrekening") gekoppeld van € 2.042,- (*ƒ* 4.500,-). De hieraan ten grondslag liggende overeenkomst is op 6 december 1996 door Consument ondertekend.

3.2. Op 2 juni 2012 wordt Consument in X op straat nabij een parkeerautomaat aangesproken door een voor hem onbekende vrouw. De vrouw heeft Consument gevraagd of hij haar parkeerkaart kon betalen omdat zij enkel muntgeld bij zich had en het bij die parkeerautomaat alleen mogelijk is om met een bankpas te betalen. Vervolgens heeft Consument om 16.27 uur met zijn bankpas de parkeerkaart van € 1,60 betaald, waarna Consument de bankpas weer in zijn portemonnee heeft gestopt. Voordat de vrouw het muntgeld aan Consument gaf, heeft zij het geld op de grond laten vallen.

3.3. Op 5 juni 2012 wilde Consument in een winkel met zijn bankpas betalen, maar dat lukte niet omdat de melding "pincode onjuist" verscheen. Toen heeft Consument ontdekt dat de bankpas die in zijn portemonnee zat, niet zijn bankpas was, maar de bankpas van een voor hem onbekende persoon. Consument heeft zijn eigen bankpas laten blokkeren en heeft bij de politie aangifte van oplichting gedaan.

3.4. Op het moment dat de bankpas van Consument werd geblokkeerd, bleek dat er met deze bankpas tussen 2 juni 2012 en 4 juni 2012 een totaalbedrag van € 2.860,- is opgenomen, waarbij de pincode in één keer juist is ingetoetst. Op 2 juni 2012 om 16.38 uur is een bedrag van € 1.250,- opgenomen bij een geldautomaat. Daarnaast zijn op 2 juni 2012 tussen 17.56 uur en 18.13 uur voor een bedrag van € 1.500,- een vijftal transacties van elk € 300,- verricht. Daarnaast hebben op 3 en 4 juni 2012 een viertal transacties plaatsgevonden voor een totaalbedrag van € 110. Aangeslotene is niet tot vergoeding van de door Consument geleden schade overgegaan.

3.5. 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 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. Ten aanzien van de bankpas van Consument zijn – voor zover van belang – de volgende limieten van toepassing:
- € 1.250,- per week bij een geldautomaat van Aangeslotene in Nederland;
- € 250,- per dag bij geldautomaat van een andere bank in Nederland; en
- € 5.000,- per week bij betaalautomaten in Nederland.

3.7. Aangeslotene waarschuwt sinds 2009 via de dragerbaan waarop de bankpas aan een klant wordt verzonden specifiek voor behulpzame mensen en personen die muntgeld willen wisselen, in het bijzonder het wisselen van parkeergeld.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Primair vordert Consument 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 € 2.860,-, naar de Commissie begrijpt minus het eigen risico van € 150. Subsidiair vordert Consument dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van € 1.600,-, zijnde het verschil tussen de opnames van € 2.850,- en de daglimiet van € 1.250. Voorts vordert Consument vergoeding van de kosten van deze procedure.

4.2. Aan deze vordering legt Consument het volgende ten grondslag:
- hij is niet grof nalatig omgegaan met zijn bankpas en/of pincode;
- de opnamelimiet van de bankpas is overschreden. Er is op één dag € 2.750,- opgenomen met de bankpas terwijl dat maar € 1.250,- mocht zijn.
- Aangeslotene heeft Consument niet gewaarschuwd voor de risico's van een dergelijke kredietfaciliteit.

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

5. Beoordeling

Gebruik bankpas

5.1. Op grond van de Voorwaarden dient een kaarthouder zorgvuldig met zijn bankpas en pincode om te gaan. Op grond van artikel 5 van de Voorwaarden dient de kaarthouder de bankpas veilig te bewaren en te gebruiken. De gevolgen van misbruik

van de bankpas tot aan de melding van de vermissing 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. Wat betreft de vraag of Consument grove nalatigheid met betrekking tot (het gebruik van) zijn bankpas en/of zijn pincode kan worden verweten, overweegt de Commissie als volgt.

5.3. Hoewel het aan Aangeslotene is om te bewijzen dat sprake is geweest van grove nalatigheid, dient Consument ten minste enig inzicht te geven in de wijze(n) waarop de bankpas en pincode in onbevoegde handen zouden kunnen zijn geraakt, zodat Aangeslotene zich daarover een beeld kan vormen. Zie onder meer Geschillencommissie Kifid 2011/7 en 2011/286. Een andere regel zou Aangeslotene voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen. Dat betekent dat Consument steeds zo concreet mogelijk zal moeten stellen en onderbouwen wanneer en op welke wijze hij gebruik heeft gemaakt van de bankpas en de pincode en daarbij ook steeds zo goed mogelijk een verklaring zal moeten bieden voor de omstandigheid dat hij de bankpas is kwijtgeraakt en de pincode kennelijk bij derden bekend is geraakt. Daarbij kan Consument niet volstaan met te stellen dat hij dat niet weet, maar zal hij in dat geval ook moeten onderbouwen waarom hij die informatie niet kan geven. Consument heeft in onderhavig geval echter onvoldoende inzicht gegeven. Aannemelijk is weliswaar dat Consument het slachtoffer is geworden van een variant op het wisselen van parkeergeld, maar Consument heeft onvoldoende inzicht gegeven in de wijze waarop zijn pas is ontvreemd en waarop zijn pincode is afgekeken. Zeker nu Aangeslotene haar klanten, dus ook Consument, sinds 2009 specifiek voor de gevaren rond het wisselen van munten, in het bijzonder parkeergeld, heeft gewaarschuwd, had van Consument extra oplettendheid mogen worden verwacht. Consument had dan ook feiten en omstandigheden moeten stellen waaruit kon blijken hoe ondanks deze zorg zijn bankpas en pincode in verkeerde handen kunnen zijn gekomen. Dat is echter duister gebleven. Onder die omstandigheden dienen de onbevoegde opnames in beginsel voor rekening van Consument te blijven. De vraag of Consument of grof nalatig ten aanzien van zijn pincode heeft gehandeld, kan daarom onbesproken blijven.

Paslimieten

5.4. Met betrekking tot het verwijt aan Aangeslotene dat het niet mogelijk had moeten zijn dat op één dag (2 juni 2012) een bedrag van € 2.750,- kon worden opgenomen overweegt de Commissie als volgt.

5.5. Uit de door Aangeslotene overgelegd stukken blijkt dat met de bankpas van Consument ten tijde van de gebeurtenissen per week maximaal € 1.250,- kon worden opgenomen bij geldautomaten van Aangeslotene. Daarnaast kon tot een bedrag van € 5.000,- per week worden betaald bij betaalautomaten. In het onderhavige geval is op 2 juni 2012 een bedrag van € 1.250,- bij een geldautomaat opgenomen. Volgens Aangeslotene is op 2 juni verder voor € 1.500,- (5 * € 300,-) betaald via twee betaalautomaten die toebehoren aan een casino.

5.6. Consument heeft ter zitting om meer duidelijkheid verzocht ten aanzien de vijf transacties van elk € 300,- op 2 juni 2012. Hij is mening dat deze bij een geldautomaat moeten zijn verricht, nu het ronde bedragen betreft. Aangeslotene heeft ter zitting aangegeven dat het hierbij naar alle waarschijnlijkheid om betalingen via een betaalautomaat in een casino gaat. De Commissie heeft Aangeslotene verzocht om de Commissie hierover nader te informeren; hetgeen Aangeslotene heeft gedaan. De gemachtigde van Consument heeft hierop gereageerd. Naar aanleiding van de aanvullende stukken overweegt de Commissie als volgt.

5.7. Op het door Aangeslotene na zitting overgelegde rekeningafschrift van 12 juni 2012 staat bij de vijf transacties van elk € 300,- op 2 juni 2012 de code "ba" vermeld, hetgeen betekent dat deze betalingen bij een betaalautomaat zijn verricht. Voorts heeft Aangeslotene via de terminalcodes van de betreffende betaalautomaten achterhaald dat deze betaalautomaten zich in een casino bevonden. Uit de reactie van Consument begrijpt de Commissie dat zich in het betreffende casino een wisselautomaat bevindt waarmee munten kunnen worden verkregen.

5.8. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat de vijf transacties zijn verricht via een betaalautomaat. Dat bij deze automaat munten konden worden verkregen, maakt dat niet anders. Weliswaar is het risico van misbruik bij een dergelijke automaat waarschijnlijk groter dan bij een betalingstransactie waarbij goederen worden aangeschaft – die immers minder snel in geld zijn om te zetten – maar daaruit volgt nog niet dat Aangeslotene gehouden was Consument tegen dit risico te beschermen door de automaat aan de voor geldautomaten geldende limiet te binden. Hierbij is van belang dat het risico van het misbruik van gestolen passen ook aanzienlijk is bij een betaalautomaat waarbij goederen kunnen worden aangeschaft. Bovendien bestaan tussen een geldautomaat, binnen het bancaire systeem, en een betaalautomaat verschillen. In deze zaak is niet aannemelijk geworden dat Aangeslotene bepaalde betaalautomaten zonder bezwaar onder de voor geldautomaten geldende limieten kan brengen. De Commissie acht het dan ook niet juist om Aangeslotene, in wezen met terugwerkende kracht, te verplichten de voor geldautomaten geldende limieten ook te laten gelden voor betaalautomaten waarmee in een casino munten kunnen worden aangeschaft. De Commissie is aldus van oordeel dat voldoende is komen vast te staan dat de gedane geldopnames en betalingen binnen de toepasselijke limieten vielen. Dit klachtonderdeel faalt derhalve.

Kredietfaciliteit

5.9. Voor zover Consument stelt dat Aangeslotene hem (ongevraagd) een kredietfaciliteit heeft verstrekt, is de Commissie van oordeel dat vast staat dat Consument de overeenkomst waarbij een krediet op de betaalrekening werd verstrekt in 1996 heeft ondertekend. Naar oordeel van de Commissie blijkt uit de overeenkomst voldoende duidelijk dat het een krediet op de betaalrekening betreft. Voor zover Consument stelt dat Aangeslotene hem niet heeft gewaarschuwd voor de risico's van een dergelijke kredietfaciliteit, is de Commissie is van oordeel dat Consument daarover, gelet op het tijdsverloop sinds het aangaan van de overeenkomst, niet meer met vrucht kan klagen. Wat er destijds is gebeurd, is immers niet goed meer vast te

stellen. Daarbij komt dat Aangeslotene Consument naar het oordeel van de Commissie, zeker naar de maatstaven van die tijd, niet voor het hier relevante risico van een krediet van deze omvang behoefde te waarschuwen..

Slotsom

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.