Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-011
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 4 september 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 3 januari 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Met de bankpas van Consument zijn na een inbraak in haar woning onbevoegde transacties verricht. Consument vordert vergoeding van de door haar geleden schade als gevolg van de onbevoegde transacties. In voldoende mate is komen vast te staan dat Consument met grove nalatigheid haar geheimhoudingsplicht met betrekking tot haar pincode heeft geschonden. Consument is daarmee zelf en volledig aansprakelijk voor de door haar geleden schade. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweerschrift van de Bank.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt samen met mevrouw [naam X] een en/of rekening aan bij de Bank. In het kader hiervan is een betaalpas en bijbehorende pincode aan Consument uitgereikt. Op het gebruik hiervan zijn de Algemene Bankvoorwaarden, de Voorwaarden Betaalrekening en de Voorwaarden gebruik Betaalpassen en Creditcards (hierna: de VgBC) en de Uniforme Veiligheidsregels van de Nederlandse Vereniging van Banken van toepassing.

2.2 In de Voorwaarden Betaalrekening is in artikel 16 (Een betaalinstrument gebruiken) bepaald:

"16.1Bij een betaalinstrument horen vaak gepersonaliseerde veiligheidskenmerken. Bijvoorbeeld een inlognaam, een wachtwoord, een pincode. Deze mogen alleen door u persoonlijk worden gebruikt. Houd deze geheim en neem alle denkbare maatregelen om fraude en misbruik te voorkomen.
16.2 ING geeft u via ing.nl en de productvoorwaarden instructies over hoe u veilig om moet gaan met gepersonaliseerde veiligheidskenmerken en betaalinstrumenten. Deze instructies moet u opvolgen.
16.3 ING geeft u actuele informatie over maatregelen die u moet nemen om fraude en ander misbruik te voorkomen. Hiervan moet u maandelijks kennisnemen en u moet ernaar handelen."

2.3 In artikel 1 van de Uniforme Veiligheidsregels is, hier relevant, bepaald:

"Houd uw beveiligingscodes geheim

Beveiligingscodes
(…)
***Pincode** betaalpas*

- *Uw beveiligingscodes zijn persoonlijk: u laat ze nooit aan anderen zien en u vertelt anderen nooit wat uw codes zijn;*
- *U schrijft of slaat uw persoonlijke codes niet op. Of, als u denkt de codes te vergeten, alleen in een voor anderen onherkenbare vorm die alleen door uzelf is te ontcijferen;*
- *(…)"*

2.4 In artikel 7 (Aanvullende toelichting op de Uniforme veiligheidsregels) van de VgBC is bepaald:

"7.1 Bewaar uw betaalkaart altijd op een veilige plaats waar een ander niet ongezien of ongemerkt uw betaalkaart kan wegnemen. Dit is in ieder geval:
• niet los in uw broek- of jaszak;
• niet in een tas waar u geen zicht op heeft, zoals een fiets of rugtas;
• niet in een (afgesloten) auto;
• niet onbeheerd op plaatsen waar anderen in en uit kunnen lopen zoals uw werkplek of een kleedkamer.

7.2 Geef uw betaalkaart en/of pincode nooit aan iemand anders.
7.3 Indien u een voor anderen onherkenbare, aantekening van uw pincode heeft gemaakt, bewaar deze dan niet bij de betaalkaart.
(…)"

2.5 Eind maart 2019 is in het huis van Consument ingebroken. Consument was op dat moment op vakantie. Tot de weggenomen goederen behoort een afgesloten geldkistje waarin de betaalpas van de en/of rekening zich bevond.

2.6 Consument heeft op 26 maart 2019 aangifte bij de Politie gedaan van inbraak in haar woning. In het proces-verbaal is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

"Op zondag 24 maart omstreeks 20.00 uur ben ik op mijn ING rekening gaan kijken om mijn rekening te checken. Niet zozeer omdat het ING bankpasje weg was want ik dacht daar kunnen ze toch niets mee want ze hebben de pincode niet. Toen zag ik op de en/of rekening dat die in de min stond. Dat vond ik raar want die rekening is eigenlijk van mijn vriendin en die staat nooit in het rood. Ik heb een pasje in geval van nood dat ik haar kan helpen en dus toegang heb tot haar rekening. Toen heb ik mijn vriendin gebeld en zijn we samen gaan kijken naar de afschrijvingen. We zagen dat er op zaterdag 23 maart 2019 om 07.30 uur geld was opgenomen bij een pinautomaat op de [straatnaam], ik weet niet hoeveel maar daarna is er nog 3 keer gepind op de [straatnaam]. En nog 2 keer bij een ABN AMRO pinautomaat ik weet niet waar. In totaal is er in die 6 keer pinnen € 1000,00 opgenomen.
Deze afschrijvingen zijn op zaterdag 23 en zondag 24 maart gedaan. Ik heb de afschrijvingen nu niet mee genomen maar zal deze nog naar u mailen.
En er is 1 afschrijving van € 1000,00 gedaan bij [naam] juweliers in [plaatsnaam] op zaterdag 23 maart 2019. Zowel mijn vriendin als ik weten niets over deze afschrijvingen en hebben niemand toestemming gegeven om dit geld op te nemen van die ING rekening."

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot het vergoeden van € 2.000,--.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank dient de schade te vergoeden. Er is namelijk geen sprake van opzet of grove nalatigheid. Het is de betaalpas van de bankrekening van haar alleenstaande vriendin en voor noodgevallen is Consument mederekeninghouder geworden. Consument gebruikte de betaalpas vrijwel nooit. Consument heeft zorgvuldig gehandeld door de betaalpas in een afgesloten geldkistje te bewaren.

Bovendien was geen aantekening van de pincode in het geldkistje of in de woning aanwezig. Het is voor Consument onmogelijk om te bewijzen dat zij de pincode niet in het geldkistje of elders in haar huis bewaarde.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt vast dat met de gestolen bankpas van Consument op 23 en 24 maart 2019 zeven transacties zijn verricht, met een totaal bedrag van € 2.000,--. Deze transacties zijn verricht na inbraak in de woning van Consument waarbij de bankpas is gestolen. Consument heeft de betaalpas al geruime tijd niet gebruikt, haar pincode niet met een ander gedeeld en geen aantekening van de pincode in haar woning bewaard. Voorts staat vast dat bij alle transacties de originele betaalpas van Consument is gebruikt en dat de bijbehorende pincode direct juist is ingetoetst.

4.2 De vraag die voor de Commissie ter beoordeling ligt, is of de Bank de schade moet vergoeden die Consument geleden heeft als gevolg van het misbruik met haar betaalpas op 23 en 24 maart 2019. De Commissie wil hierbij benadrukken dat dit een juridische blik op de contractuele relatie tussen de Consument en de Bank is.

4.3 Het toetsingskader voor het onderhavige geval wordt geregeld in artikel 525 en volgende van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek. Daarin is, en in navolging daarvan in de algemene voorwaarden van de Bank, bepaald dat de betaaldienstgebruiker, dat wil zeggen de Consument, alle redelijke maatregelen dient te nemen om de veiligheid van de gepersonaliseerde kenmerken van de pinpas te waarborgen. Ook dient de Consument de Bank onverwijld in kennis te stellen van het verlies, de diefstal of het onrechtmatig gebruik van de pinpas of het niet toegestane gebruik ervan. Een consument dient het betaalinstrument te gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik daarvan van toepassing zijn. Als er sprake is van frauduleus handelen, opzet of grove nalatigheid draagt een consument alle verliezen die uit de niet-toegestane transacties voortvloeien.

4.4 De stelling van Consument, dat zij zorgvuldig en niet grof nalatig heeft gehandeld, volgt de Commissie niet. Aangenomen moet worden dat de pincode van de betaalpas van Consument in handen van derden is gekomen. Dit omdat de pincode bij alle onbevoegde transacties in één keer goed is ingetoetst.

De Commissie acht het namelijk, in aansluiting op de vaste lijn in haar uitspraken in zaken zoals de onderhavige, buitengewoon onwaarschijnlijk dat derden de juiste pincode zouden kunnen raden binnen het aantal keren dat een onjuiste pincode kan worden ingetoetst voordat de betaalpas wordt geblokkeerd.

4.5 Consument heeft geen valide verklaring kunnen geven hoe onbevoegden dan toch aan haar pincode zijn gekomen. Nu daarvoor ook geen verklaring is te geven moet het ervoor worden gehouden dat Consument zodanig heeft gehandeld dat de pincode in handen van onbevoegden is gekomen. Daarmee is in voldoende mate komen vast te staan dat Consument met grove nalatigheid haar geheimhoudingsplicht met betrekking tot haar pincode heeft geschonden. Consument is daarmee zelf en volledig aansprakelijk voor de door haar geleden schade. De Commissie acht geen omstandigheden zoals bedoeld in artikel 7:529 lid 2 BW aanwezig die deze aansprakelijkheid kunnen beperken. De vordering zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.