KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 28
d.d. 2 februari 2011
(mr. C.E. du Perron, voorzitter)

Samenvatting

Diefstal bankpas. Onbevoegde transacties ter hoogte van € 1.250,-. Vermissing van pas niet onverwijld gemeld. Nu, gelet op de tijdstippen van de opnames, deze voorkomen hadden kunnen worden. Wat betreft de pincode neemt de Commissie aan dat deze door toedoen van Consument bij derden bekend is geworden. Nu het afkijken daarvan uitgesloten kan worden geacht en Consument ook geen andere verklaring kan geven.

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- de relevante stukken uit het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting, zoals ontvangen op 5 juli 2010;
- het antwoord van Aangeslotene van 13 augustus 2010;
- de repliek van Consument van 13 september 2010.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.
De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.
De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 1 december 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consument houdt bij Aangeslotene een betaalrekening aan met nummer 0. Bij de rekening behoort een Betaalpas.

2.2 Op woensdag 4 februari 2009 omstreeks 13.22 uur is Consument, samen met haar echtgenoot, in X in de trein gestapt. Zij had haar handtas bij zich. In Y moesten Consument en haar echtgenoot overstappen. Toen zij in de trein van Y naar Z zaten, kwam Consument er achter dat zij haar handtas per ongeluk in de andere trein had laten staan. Bij aankomst op station Z heeft Consument direct de NS geïnformeerd en is zij naar het postkantoor gegaan om haar pas te laten blokkeren. De pas is om 17.28 uur geblokkeerd. Om 17.20 uur is een bedrag van € 1.000,- opgenomen bij een geldautomaat van een bank te XX. Om 17.28 uur is een bedrag van € 250,- opgenomen bij een geldautomaat van een andere bank te XX.

KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

3. Geschil

3.1 Consument vordert vergoeding van de onbevoegde transacties ter hoogte van € 1.250,-, onder aftrek van het eigen risico.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

3.2.1 Consument betwist dat zij, zoals door Aangeslotene is gesteld, grof nalatig heeft gehandeld door haar handtas in de trein te vergeten. In dat verband merkt Consument op dat Aangeslotene in haar brief van 11 juni 2009 heeft geschreven dat "zij haar handtas niet opzettelijk onbeheerd heeft achtergelaten". Daaruit blijkt volgens Consument dat geen sprake is van grof nalatig handelen.

3.2.2 Voorts heeft Consument aangevoerd dat Aangeslotene er niet in is geslaagd te bewijzen dat zij de geheimhoudingsverplichting met betrekking tot haar pincode heeft geschonden. Consument wijst er op dat de enkele omstandigheid dat de pincode direct juist is ingetoetst daartoe niet voldoende is. Nu Consument haar pincode nergens had genoteerd, heeft Aangeslotene niet aan haar bewijslast voldaan.

3.2.3 Ten slotte heeft Consument gesteld dat zij het verlies van haar pas zo snel als mogelijk, immers direct na aankomst in Z, heeft gemeld. Eerder was redelijkerwijs niet mogelijk, omdat Consument geen mobiele telefoon heeft. Bovendien heeft Aangeslotene geen termijn gesteld waarbinnen het verlies van de pas moet worden gemeld.

3.3.1 Aangeslotene is van mening dat de vordering van Consument moet worden afgewezen, omdat Consument in strijd heeft gehandeld met de op haar rustende verplichtingen zoals opgenomen in de Voorwaarden gebruik Geld- en Betaalautomaten (VgGB). Aangeslotene acht het achterlaten van een handtas met daarin een betaalpas, in de trein ernstig verwijtbaar en grof nalatig.

3.3.2 Met betrekking tot de bij de pas behorende pincode stelt Aangeslotene dat Consument haar geheimhoudingsverplichting niet of onvoldoende heeft nageleefd. Daartoe heeft Aangeslotene aangevoerd dat de mogelijkheid dat de pincode is afgekeken redelijkerwijs kan worden uitgesloten, nu Consument zelf de pas voor het laatst ongeveer twee maanden voorafgaand aan de onbevoegde transacties heeft gebruikt. Omdat bij de onbevoegde transacties direct de juiste pincode is ingevoerd, acht Aangeslotene het vermoeden gerechtvaardigd dat de dader een notitie van de pincode heeft aangetroffen.

4. Beoordeling

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

4.1 Op grond van artikel 3 lid 1 en artikel 6 lid 1 van de toepasselijke voorwaarden dient Consument zorgvuldig om te gaan met haar betaalpas en de daarbij behorende pincode. Consument is verantwoordelijk voor (het gebruik van) de betaalpas en pincode vanaf het moment dat zij daarover de beschikking heeft gekregen.

4.2 In geval van misbruik van de pas is Consument in ieder geval aansprakelijk tot een bedrag van € 150,-, zijnde het eigen risico. Indien sprake is van opzet, grove schuld of grove nalatigheid aan de zijde van Consument, wordt de aansprakelijkheid ingevolge artikel 6.2 sub d verhoogd tot het gehele bedrag van de onbevoegde transacties. Datzelfde geldt indien de geheimhoudingsverplichting, zoals neergelegd in artikel 3 lid 2 van genoemde voorwaarden, niet is nageleefd.

4.3 Uit het dossier is gebleken dat bij de onbevoegde opnames direct de juiste pincode is ingetoetst. Nu Consument haar pas geruime tijd voor de onbevoegde opnames voor het laatst zelf heeft gebruikt en het onwaarschijnlijk is dat een derde, die de pincode heeft afgekeken en de pas heeft bemachtigd, twee maanden zou wachten alvorens daarmee geld op te nemen, kan de mogelijkheid worden uitgesloten dat de pincode is afgekeken. Omdat de pincode ook niet op de pas staat vermeld en Consument geen andere verklaring kan geven over de wijze waarop de pincode zou kunnen zijn achterhaald, kan de Commissie slechts aannemen dat de pincode door toedoen van Consument bij derden bekend is geweest.

4.4 Voorts is de Commissie van oordeel dat Consument de vermissing van haar pas niet onverwijld heeft gemeld aan Aangeslotene. Alhoewel de Commissie er begrip voor heeft dat Consument niet over een mobiele telefoon beschikt, meent zij dat er alternatieven waren, bijvoorbeeld door het waarschuwen van de conducteur, om de vermissing eerder te melden. Gelet op het tijdstip van de onbevoegde opnames hadden deze aldus voorkomen kunnen worden.

4.5 Ten overvloede overweegt de Commissie dat het bij het overstappen vergeten van een tas met een bankpas in een trein, zeker gezien de leeftijd van Consument, op zichzelf niet als grof nalatig kan worden aangemerkt. Veeleer zal sprake zijn van een verschoonbaar moment van onoplettendheid. Een en ander is echter niet meer van belang, nu op basis van het vorenstaande de onbevoegde opnames voor rekening van Consument dienen te blijven.

5. 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.