Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-354 d.d. 6 december 2013
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Samenvatting

Gestolen creditcard. Tijdens vakantie van Consument wordt in zijn woning ingebroken, waarbij naast de nodige eigendommen ook zijn creditcard wordt ontvreemd. In de dagen hierna wordt vervolgens, voordat tot blokkering van de card kon worden overgegaan – een drietal geldopnames verricht. Consument vordert deze schade van Aangeslotene. Op grond van de voorwaarden dient Consument zorgvuldig om te gaan met zijn creditcard en de daarbij behorende pincode. Nu is gebleken dat bij de onbevoegde opnames de juiste pincode is ingetoetst is het naar het oordeel van de Commissie aannemelijk dat bij in de inbraak in de woning ook een aantekening van de pincode moet zijn verkregen. Omdat deze code niet op de pas staat vermeld en Consument ook niet in staat is een andere verklaring te geven over de wijze waarop de pincode zou kunnen zijn achterhaald, kan de Commissie slechts aannemen dat deze code door grove nalatigheid van de Consument bij derden bekend is geweest. Vordering wordt afgewezen.

Consument,

tegen

Rabobank Nederland, gevestigd te Utrecht, 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 door Consument ondertekende vragenformulier van 20 mei 2013;
- de brief van de belangenbehartiger van Consument van 27 mei 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene.

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 vrijdag 22 november 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 Consument houdt bij Aangeslotene een betaalrekening aan met nummer [..0..]. Aan de rekening is een creditcard gekoppeld met bijbehorende pincode. Op het gebruik van deze creditcard zijn van de Algemene voorwaarden voor betaalrekeningen en betaaldiensten van Aangeslotene 2011 (hierna: de Voorwaarden) van toepassing.

3.2 Tijdens een vakantie van Consument is in zijn woning ingebroken waarbij naast de nodige eigendommen ook zijn creditcard is ontvreemd. In de periode van 28 april tot en met 30 april 2012 is vervolgens een drietal geldopnames verricht voor een bedrag, inclusief transactiekosten, van € 2.263,50.

3.3 Consument is terstond – te weten op 1 mei 2012 – nadat hij door zijn dochter over de inbraak en diefstal in kennis was gesteld tot blokkering van zijn creditcard overgegaan. Ook heeft hij aangifte bij de politie gedaan.

3.4 In Hoofdstuk 7 van de Voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

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 (…).

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 gemakkelijk 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 (….).

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 u de onbevoegde transacties konden gebeuren omdat u uw pincode niet geheim heeft gehouden. (….)
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 (…).

4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door hem geleden schade die is ontstaan doordat onbevoegden misbruik hebben gemaakt van zijn creditcard, ter grootte van een bedrag van € 2.263,50.

4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen: Consument stelt dat hij niet grof nalatig is omgegaan met de pincode. Hij heeft deze code niet bewaard, opgeschreven of versluierd. Hij kan enkel vermoedens uiten hoe de onbevoegde geldopnames hebben kunnen plaatsvinden. De pincode van zijn creditcard was immers gelijk aan die van zijn oude betaalpas die medio 2011 is geskimd en op initiatief van Aangeslotene is vervangen. Berichten uit de media sterken Consument in zijn opvatting dat de veiligheid van het systeem niet gegarandeerd is. De bewijslast dat Consument onzorgvuldig zou zijn geweest ligt geheel bij Aangeslotene. Het enkel stellen dat deze code bij de geldopnames correct is ingetoetst is niet voldoende om te bewijzen dat Consument zijn geheimhoudingsplicht heeft geschonden.

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd: Consument heeft zich niet aan de contractuele bepalingen ter zake van zorgvuldig gebruik van de pincode van de creditcard gehouden. Door Consument is voorts onvoldoende duidelijk gemaakt hoe de betwiste transacties hebben kunnen plaatsvinden. De mogelijkheid dat de pincode is afgekeken kan worden uitgesloten, Consument heeft zijn creditcard namelijk nooit bij een geldautomaat gebruikt. Naar de mening van Aangeslotene moet in de woning van Aangeslotene een aantekening van de pincode van de creditcard hebben gelegen.
Bovendien heeft Consument op geen enkele wijze aangetoond dat criminelen eenvoudig kunnen nagaan wat de pincode van de creditcard is wanneer deze eenmaal in hun handen is.

5. Beoordeling

5.1 Op grond van de Voorwaarden dient Consument zorgvuldig om te gaan met zijn creditcard en de daarbij behorende pincode. Consument is verantwoordelijk voor het gebruik van de kaart en pincode vanaf het moment dat hij daarover de beschikking heeft gekregen.

5.2 In geval van misbruik van de creditcard 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 de Consument, wordt de aansprakelijkheid ingevolge artikel 9 verhoogd tot het gehele bedrag van de onbevoegde transacties. Datzelfde geldt indien de geheimhoudingsplicht, zoals neergelegd in artikel 6 van genoemde Voorwaarden, niet is nageleefd.

5.3 Uit het dossier is gebleken dat bij de onbevoegde opnames de juiste pincode is ingetoetst. Dat het onzorgvuldig van Aangeslotene is dat de transactielijsten maar voor 13 weken worden bewaard – terwijl de bewuste transacties ten tijde van de interne klachtbehandeling niet zijn vastgelegd – en het derhalve niet meer is vast te

stellen of er sprake is geweest van 1,2 of 3 pogingen, doet hier niets aan af. In aansluiting bij de vaste lijn in haar uitspraken is het naar het oordeel van de Commissie statistisch gezien zo goed als onmogelijk dat in maximaal 3 pogingen de juiste pincode wordt geraden. Het is derhalve aannemelijk dat bij de inbraak van de woning naast de creditcard ook een aantekening van de pincode moet zijn verkregen. Nu Consument voorts heeft gesteld dat hij de creditcard nooit bij geldopnames heeft gebruikt, is het onwaarschijnlijk dat een derde die pincode heeft afgekeken en de creditcard heeft bemachtigd. Omdat de pincode ook niet op de pas staat vermeld en Consument niet in staat is een andere verklaring te geven over de wijze waarop op de pincode zou kunnen zijn achterhaald, kan de Commissie slechts aannemen dat deze code door grove nalatigheid van Consument bij derden bekend is geweest.

5.4 Het voorgaande leidt de Commissie tot het oordeel dat de vordering van Consument wordt afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

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