

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-111
(mr. C.E. du Perron, voorzitter en mr. S.P.J. Holslag, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 14 januari 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : SNS Bank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Bank
Datum uitspraak : 10 april 2015
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Diefstal pinpas. Consument heeft de schade als gevolg van de diefstal van haar pinpas deels (uit coulance) vergoed gekregen van de bank. Zij vordert vergoeding van de totaal door haar geleden schade. Consument is reumatisch en heeft haar echtgenoot, die haar pincode weet, voor haar in de supermarkt laten pinnen. Tijdens deze transactie is de pincode afgekeken, waarna de pinpas is gestolen. Volgens de bank heeft Consument geen recht op vergoeding van de totale schade, omdat zij in strijd heeft gehandeld met de toepasselijke voorwaarden. Consument heeft volgens de Commissie terecht gesteld dat de bank niet aannemelijk heeft gemaakt dat, ondanks het feit dat zij grof nalatig heeft gehandeld, bovengenoemde gedraging de oorzaak is geweest van de diefstal en het afkijken van de pincode. De vordering is toegewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ondertekende vragenformulier;
- de klachtbrief van Consument met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van de Bank;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweerschrift van de Bank.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende – niet betwiste – feiten.

- 2.1 Consument houdt bij de Bank een betaalrekening met bijbehorende betaalpas en pincode aan.
- 2.2 Op de overeenkomst die hier aan ten grondslag ligt zijn de voorwaarden uit het Reglement Privérekening (hierna: “Voorwaarden”) van toepassing.
- 2.3 Hoofdstuk 8 van de Voorwaarden luidt als volgt:

“(…)

Als je je houdt aan de veiligheidsregels loop je minder kans slachtoffer te worden van fraudeurs. Ben je toch slachtoffer geworden? En is er een bedrag van je betaalrekening afgeschreven zonder jouw toestemming? Dan is het wettelijk geregeld dat wij het afgeschreven bedrag vergoeden. In bepaalde gevallen mogen we je volgens de wet wel een eigen risico van maximaal € 150 in rekening brengen.

We zijn niet altijd verplicht het afgeschreven bedrag aan je te vergoeden. Houd je je niet aan de veiligheidsregels? Dan loop je het risico dat je de hele schade zelf moet betalen.

Wat moet je doen?

1 Houd je beveiligingscodes geheim.

2 Zorg ervoor dat je bankpas nooit door iemand anders gebruikt wordt.

(...)

Toelichting veiligheidsregels

1 Houd je beveiligingscodes geheim

(...)

- Zorg ervoor dat **iemand anders** je beveiligingscodes nooit te weten kan komen. Daarbij gaat het niet alleen om de pincode die je in combinatie met de SNS Wereldpas gebruikt.
(...)
- Schrijf of sla de codes niet op. Kun je ze echt niet onthouden? Dan mag je ze alleen bewaren in een vorm die alleen door jou is te ontcijferen.
(...)
- Zorg ervoor dat niemand kan meekijken als je je beveiligingscodes intikt.
(...)

Niemand of iemand anders

Het klinkt misschien logisch, maar met niemand of iemand anders bedoelen we ook echt niemand. Dus ook niet iemand die je vertrouwt zoals je partner, kinderen, familie, vrienden, huisgenoten of bezoekers.

(...)

2 Zorg ervoor dat je bankpas nooit door een ander gebruikt wordt

(...)

- Laat je niet afleiden als je je SNS Wereldpas gebruikt. Controleer ook altijd of je je eigen SNS Wereldpas terugkrijgt als je hem gebruikt hebt.
- Berg je SNS Wereldpas altijd op een veilige plaats op. Zorg ervoor dat je hem niet gemakkelijk kunt verliezen. Controleer regelmatig of je je pas nog hebt.

(...)"

2.4 De betaalpas van Consument is gestolen, waarna er op dezelfde dag een bedrag van in totaal € 2.421,60 bij een muntrolautomaat bij een andere bank is opgenomen. Ook is er die dag een bedrag van € 1.000,- opgenomen bij een geldautomaat van de Bank. In totaal zijn er in totaal voor een bedrag van € 3.421,60 aan transacties door een onbevoegde derde uitgevoerd.

2.5 Consument heeft van de diefstal aangifte bij de politie gedaan. In het proces-verbaal dat daartoe is opgesteld staat – voor zover van belang – het volgende opgenomen:

“(...)

Vandaag 20 augustus 2014 was ik samen met mijn man in [plaats]. Omstreeks 11:28 uur heeft mijn man, [X], de boodschappen betaald met mijn pinpas bij [Y]. Mijn man viel het op dat een man en een vrouw kort bij hem stonden. Hij heeft wel even achter zich gekeken maar heeft toch gepind. De pincode heeft hij met zijn hand afgeschermd. Ik heb na betaling de pinpas in mijn beurs gedaan en de beurs heb ik in mijn tas gedaan. De rits van mijn tas heb ik dicht gedaan.

(...)

Hierna zijn wij naar de [Z] gegaan. Toen ik bij de [Z] aan de kassa wilde betalen bleek dat mijn beurs uit mijn tas was gestolen. Het viel mij op dat de rits half open stond.

(...)”

- 2.6 Consument heeft de Bank verzocht om haar schade te vergoeden. De Bank heeft dit geweigerd, maar heeft bij brief van 10 november 2014 Consument het voorstel gedaan om uit coulance € 1.100,- te vergoeden.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de totaal door haar geleden schade (minus het eigen risico en hetgeen reeds door de Bank is vergoed).

Argumenten daarvoor

- 3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Consument heeft niet grof nalatig of onzorgvuldig gehandeld door haar echtgenoot te laten pinnen met haar betaalpas en pincode. Vanwege een reumatische aandoening is zij genoodzaakt haar echtgenoot haar hierbij te laten helpen. Haar echtgenoot machtigen tot het gebruik van haar betaalrekening acht zij onwenselijk, omdat zij zelf de volledige regie over haar betaalrekening wil houden.
 - Het causale verband tussen het gebruik van de betaalpas en pincode door de echtgenoot van Consument en de diefstal (waarna zowel de betaalpas als de pincode zijn gebruikt) ontbreekt. Het afkijken van een pincode kan ook gebeuren als Consument deze zelf intoetst.
 - De paslimiet van Consument is maximaal € 2.500,- voor transacties bij betaalautomaten in winkels en € 1.000,- voor opnames bij geldautomaten van de Bank en bij geldautomaten van andere banken. Aangezien twee transacties van € 1.009,- en één van € 403,60 bij muntrolautomaten bij een andere bank hebben plaatsgevonden, is deze limiet overschreden. Een muntrolautomaat moet gelijk gesteld worden met een geldautomaat.

Verweer van de Bank

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Consument heeft in strijd met de Voorwaarden – en daardoor grof nalatig – gehandeld door haar echtgenoot haar betaalpas en pincode te laten gebruiken. Consument had, nu het moeilijk voor haar is om de pincode in te toetsen, haar echtgenoot kunnen machtigen tot het gebruik van haar betaalrekening.
 - Er is sprake van causaal verband tussen het gebruik van de betaalpas en pincode door de echtgenoot van Consument en de diefstal. Doordat er meerdere handelingen worden verricht in een dergelijk geval (de betaalpas wordt eerst overhandigd aan de ander) is er meer tijd om de pincode af te kijken. Door gesprekken die tijdens het intoetsen van de pincode worden gevoerd, kan degene die de pincode invoert afgeleid zijn, waardoor de pincode beter kan worden afgekeken. Een dergelijke situatie vestigt meer aandacht op zich, wat wordt ondersteund door de verklaring van Consument inhoudende dat er een stel in

de [Y] tijdens het pinnen wel heel dicht in de buurt van haar echtgenoot kwam. Aangezien Consument heeft gesteld dat zij nergens de pincode bewaarde, is de pincode bij deze transactie afgekeken.

- De limiet van de betaalpas van Consument bedraagt € 2.500,- (per dag) voor transacties bij betaalautomaten. De transacties bij muntrolautomaten worden gelijkgesteld met transacties bij betaalautomaten, derhalve is de paslimiet niet overschreden.

4. Beoordeling

4.1 Onderhavige kwestie spitst zich toe op de vraag of de Bank gehouden is de schade van Consument volledig te vergoeden.

4.2 Volgens artikel 7:529 BW komen bij een geval van misbruik van een pinpas zoals dat zich in deze zaak heeft voorgedaan de verliezen boven het eigen risico van €150,- alleen voor rekening van Consument indien deze verliezen zijn veroorzaakt doordat Consument frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid – kort gezegd – een of meer verplichtingen voor het veilig gebruik van het betrokken betaalinstrument niet is nagekomen.

4.3 Het staat vast dat Consument opzettelijk heeft gehandeld in strijd met de voorwaarden door haar pinpas en pincode aan haar echtgenoot af te staan. Dat Consument hiertoe door haar aandoening genoodzaakt is, maakt dat niet anders. De Bank biedt haar immers andere mogelijkheden om haar echtgenoot voor haar te laten pinnen.

Dat Consument zelf de controle over haar rekening wil houden, doet daaraan niet af. Ook daarvoor zijn immers andere oplossingen denkbaar. Consument neemt door haar handelwijze het risico dat misbruik van haar pas plaatsvindt onder omstandigheden waardoor niet uit te sluiten valt dat het misbruik (mede) veroorzaakt is door haar grove nalatigheid. De schade zal in dergelijke gevallen geheel voor haar rekening blijven.

4.4 De Commissie acht echter niet aannemelijk dat de schending van de voorwaarden in dit geval (mede) de oorzaak is geweest van het misbruik van de pinpas. Daarbij neemt zij in aanmerking dat naar alle waarschijnlijkheid sprake is geweest van een werkwijze die bij beroepsriminaliteit in dergelijke gevallen gebruikelijk is: het afkijken van de pincode in een winkel en vervolgens het stelen van de pas. De Bank heeft aangevoerd dat Consument de aandacht op zich vestigde door de pinpas aan haar man over te dragen. De Commissie acht evenwel niet aannemelijk dat deze gedraging specifiek de aandacht op Consument vestigde. Als oudere vrouw met een rollator was zij voor de ter plaatse actieve criminelen vermoedelijk toch al een aantrekkelijk doelwit. Niet gebleken is dat het feit dat Consument en haar man in gesprek waren tijdens het pinnen in causaal verband staat met de overdracht van de pas en de code. Hetzelfde geldt voor de omstandigheid dat de echtgenoot van Consument is doorgestaan met pinnen hoewel er mensen dicht in de buurt stonden. De Bank heeft onvoldoende gesteld om aan te kunnen nemen dat het gedrag van Consument of haar echtgenoot tijdens het pinnen op zichzelf grove nalatigheid zou opleveren. Hetzelfde geldt voor de wijze waarop de pinpas van Consument is ontvreemd. De Bank heeft zich in haar verweer geconcentreerd op het doorgeven van de pas en de

pincode aan de echtgenoot van Consument. Het causaal verband tussen die grove nalatigheid en het misbruik van de pas is in dit geval echter niet aannemelijk geworden.

- 4.5 Uit het voorgaande volgt dat de schade van Consument van € 3.421,60, onder aftrek van het eigen risico van € 150,- en van hetgeen de Bank al aan Consument heeft vergoed, voor vergoeding in aanmerking komt. Het geschilpunt over het opnamemaximum in verband met het gebruik van de muntrolautomaat kan daardoor onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument betaalt een bedrag van € 3.271,60, onder aftrek van hetgeen de Bank voor deze schade al eerder aan Consument mocht hebben vergoed.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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.