



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-45 d.d. 14 februari 2012

(mr. C.E. du Perron, voorzitter en mr. E.P.A. Bogers, secretaris)

Samenvatting

Diefstal bankpas. Bejaarde Consument bewaarde bankpas en pincode in haar kamer. Hulpverlener misbruikt de pas en pincode. Alhoewel de Commissie begrip heeft voor de zeer hoge leeftijd en de overig geschetste omstandigheden van Consument, kan de Commissie niet anders dan oordelen dat Consument haar zorgplicht conform artikel 3.1 van de bankvoorwaarden heeft geschonden, in het bijzonder met betrekking tot de geheimhouding van de pincode, waarvan immers bekend is dat daarvan geen aantekening moet worden bewaard.

I. Procedure

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 op 3 september 2010 ondertekende vragenformulier met een toelichting d.d. 3 september 2010 van haar gemachtigde;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 8 december 2010;
- de repliek van Consument d.d. 29 december 2010;
- de ter hoorzitting overgelegde pleitnota van de gemachtigde van Consument d.d. 24 augustus 2011.

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 vastgesteld dat Aangeslotene er voor heeft gekozen geen dupliek in te dienen.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op 24 augustus 2011. Aldaar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- Consument heeft bij Aangeslotene een privérekening met nummer 0.
- Op 19 september 2009 werd door een familielid van Consument bij het controleren van de rekeningafschriften ontdekt dat er afschriften ontbraken. Na ontvangst van de betreffende afschriften op 28 september 2009 bleek dat er in de periode tussen 18 december 2008 en 6 april 2009 onbekende bedragen van de bankrekening van Consument waren afgeschreven. In totaal was er zonder toestemming van Consument een bedrag van € 16.000,- opgenomen.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- Diezelfde dag heeft een familielid namens Consument aangifte gedaan bij de plaatselijke politie van diefstal van geld van de betreffende bankrekening.
- Op 7 oktober 2009 is door Consument een schademelding gedaan bij Aangeslotene omtrent de fraude met de bankpas. Op 9 oktober 2009 is de privérekening geblokkeerd.
- Uit de rekeningafschriften van Consument is voorts gebleken dat op 9 februari 2009 een bedrag van € 1.000,- op haar bankrekening is bijgeboekt, afkomstig van een hulpverlener van Consument die veel bij haar thuis kwam.
- Op de overeenkomst tussen Consument en Aangeslotene zijn de “Bepalingen en Voorwaarden bij gebruik van een bankpas bij geautomatiseerde systemen” van toepassing (hierna te noemen: de bankvoorwaarden).

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de door haar geleden schade als gevolg van de onbevoegde opnames van € 15.000,-.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
 - Consument is van mening dat Aangeslotene haar ten onrechte beticht van het schenden van haar zorgvuldigheidsplicht alsmede van het schenden van haar geheimhoudingsplicht zoals is bepaald in de bankvoorwaarden.
 - Ten tijde van de onbevoegde opnames was Consument ruim negentig jaar oud en kon zij alleen met behulp van derden zelfstandig wonen. Door boos opzet en listig bedrog heeft een van deze hulpen (wat later bleek de buurjongen die haar post naar boven bracht) misbruik gemaakt van deze situatie.
 - De bankpas werd door Consument bewaard in een handtas naast de stoel waar Consument veel in zat. De pincode was genoteerd op een briefje die in een envelop in een met elastiek afgesloten plastic tas in een lade van de salontafel was opgeborgen.
 - De dader heeft zich onder valse voorwendselen vrij baan verschaft om alle ruimtes in de woning van Consument te onderzoeken. Later is gebleken dat hij de bankpas diverse keren uit de tas heeft gehaald om geldopnames te doen, waarna hij de pas weer terug stopte. Consument heeft derhalve niet opgemerkt dat de bankpas regelmatig weg was.
 - Vanwege de concentratieproblemen en haar toenemende vergeetachtigheid heeft Consument zich pas in een laat stadium gerealiseerd dat zij geen bankafschriften meer ontving van Aangeslotene. Deze werden door de dader ontvreemd zodat zijn diefstal niet werd ontdekt. Consument hield de betreffende bankrekening enkel aan als een soort spaarrekening, waar zij maandelijks € 50,- op stortte. De familie was niet op de hoogte van het bestaan van deze bankrekening. Vandaar dat zij bij de verwerking van de administratie van Consument de fraude ook niet hebben opgemerkt.
 - Consument is voorts van mening dat Aangeslotene de ongebruikelijke transacties met de betreffende bankrekening had moeten signaleren. In het kader van haar zorgplicht



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

dient een bank op een of andere wijze het opnamepatroon van de individuele rekeninghouder te toetsen. Vanuit de kennis over haar klanten zou zij drastische en evidente afwijkingen in het opnamepatroon moeten herkennen. Voorafgaand aan de gewraakte opnames is er door Consument van de betreffende bankrekening jarenlang geen geld opgenomen. In een periode van vier maanden werd er vervolgens in totaal € 16.000,- opgenomen in verschillende plaatsen in Nederland en in uiteenlopende winkels. Dit had Aangeslotene dienen te signaleren.

- Consument benadrukt dat zij zo maximaal mogelijk heeft getracht te voldoen aan haar zorgvuldigheids- en geheimhoudingsplicht. Consument verwacht dat Aangeslotene daarbij rekening houdt met haar zeer hoge leeftijd.
- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- Aangeslotene is niet bereid om Consument volledig schadeloos te stellen, daar zij van mening is dat het handelen van Consument te beschouwen is als grof nalatig en dat Consument niet zorgvuldig is omgegaan met haar pincode. Consument heeft niet gehandeld conform de van toepassing zijnde bankvoorwaarden.
 - Hoewel Consument op leeftijd is, is zij verantwoordelijk om op zorgvuldige wijze met de pas en de pincode om te gaan. Het bewaren van de bankpas en pincode in dezelfde ruimte en het diverse keren toegang verlenen aan een onbevoegde tot haar woonhuis waardoor deze telkens weer in de gelegenheid was om op eenvoudige wijze de bankpas en de pincode te ontvreemden, is niet als zorgvuldig te beschouwen.
 - Voorts had de schade van Consument aanzienlijk beperkt kunnen worden, indien Consument tijdig haar rekeningafschriften had gecontroleerd c.q. had gemerkt dat zij geen rekeningafschriften ontving. Uit het afschrift van 31 december 2008 had Consument al kunnen opmaken dat er diverse onbevoegde afschrijvingen hadden plaatsgevonden. Dat Consument geen controle heeft uitgeoefend omdat zij hiertoe wellicht niet in staat was en dat de familie niet bekend was met de betreffende bankrekening, kan Aangeslotene niet worden aangerekend. Er was voor zover Aangeslotene bekend geen sprake van bewindvoering.
 - Ten slotte stelt Aangeslotene geen enkele verplichting te hebben om enige controle uit te oefenen op het opnamepatroon van haar klanten, ook niet indien er sprake is van een hoge leeftijd zoals Consument naar voren brengt. Een systeem waarmee ongebruikelijke transacties gesignaleerd zouden kunnen worden, wordt overigens pas sinds februari 2010 door Aangeslotene gebruikt. Echter, ook daaraan kunnen geen rechten worden ontleend, dit betreft slechts een service.
- 3.4 Ter zitting zijn de standpunten van partijen over en weer herhaald en toegelicht.
- Consument benadrukt dat de gehanteerde zorgvuldigheidsnormen van Aangeslotene niet in verhouding staan met de normen die gesteld mogen worden aan een negentigjarige. Enig specifiek ouderenbeleid ontbreekt. Verder wordt er gerefereerd aan de nare familiegeschiedenis van Consument.
 - Voorts geeft Consument aan dat de dader is aangehouden en strafrechtelijk is veroordeeld. Er is een schadevergoedingsmaatregel opgelegd. Vanwege zijn financiële situatie is verhaal voor Consument echter niet mogelijk.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- Aangeslotene geeft aan dat het moeilijk is om een ouderenbeleid op te stellen. Immers, niet alle ouderen zijn gelijk. Indien bekend is dat oudere klanten problemen ervaren, neemt zij actief contact met hen op voor het zoeken naar een oplossing, zoals een bewindregeling bijvoorbeeld. In het onderhavige geval was hen over eventuele wensen daaromtrent echter niets bekend.
- Hoewel Aangeslotene begrijpt dat de familie de zelfstandigheid van Consument zo lang mogelijk heeft gerespecteerd, had wel van hen verwacht mogen worden maatregelen te nemen om Consument te ondersteunen en te beschermen tegen eventuele frauduleuze handelingen. Deze verantwoordelijkheid kunnen zij niet bij Aangeslotene neerleggen met verwijzing naar haar zorgplicht.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde en hetgeen door hen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, overweegt de Commissie als volgt.

- 4.1 In artikel 3.1 van de bankvoorwaarden is bepaald dat cliënt zorgvuldig met de bankpas en pincode dient om te gaan. De cliënt is verantwoordelijk voor (het gebruik van) de bankpas en de pincode vanaf het moment dat hij daarover de beschikking heeft gekregen. De bank zal cliënt zo goed mogelijk informeren omtrent de te nemen voorzorgen.
 - 4.2 Daarnaast is in artikel 3.2 van de bankvoorwaarden bepaald dat de pincode strikt persoonlijk en niet overdraagbaar is. De cliënt dient ten aanzien van de hem toegekende pincode geheimhouding te betrachten ten opzichte van een ieder. Niet naleving van het in dit artikellid bepaalde leidt tot aansprakelijkheid overeenkomstig het bepaalde in artikel 6 lid 2c sub 3 van de bankvoorwaarden.
 - 4.3 In het laatstgenoemde artikel is bepaald: “De aansprakelijkheid van cliënt voor de gevolgen van onbevoegd gebruik dat plaatsvindt gedurende de periode tot het moment van melding bij het door de bank aangegeven meldpunt wordt verhoogd indien de bank kan aantonen dat de onbevoegde transactie(s) heeft (hebben) kunnen plaatsvinden doordat cliënt zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 3 lid 2 niet heeft nageleefd, tot het bedrag van de onbevoegde transacties die hebben plaatsgevonden tot het moment van melding.”
 - 4.4 Tot slot is in artikel 6 lid 2d bepaald dat “in geval van opzet, grove schuld of grove nalatigheid aan de zijde van cliënt, cliënt onbeperkt aansprakelijk is, een en ander onverminderd de verplichting van de bank om (de mogelijkheid van) schade te beperken.”
 - 4.5 De vraag die aan de Commissie is voorgelegd, is of Aangeslotene gelet op bovengenoemde artikelen van de bankvoorwaarden terecht heeft geweigerd de schade te vergoeden. De Commissie beantwoordt die vraag bevestigend.
- De Commissie neemt daarbij in overweging dat van een consument mag worden verwacht dat hij/zij zich bewust is van de waarde die een betaalpas vertegenwoordigt en dat hij/zij op een zorgvuldige wijze omgaat met de pas en de bijbehorende



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- pincode. De vereiste zorgvuldigheid moet worden gezien in het licht van de bijzondere omstandigheden van het geval.
- De Commissie stelt in deze zaak vast dat Consument haar bankpas en onversluisde pincode – weliswaar los van elkaar – heeft bewaard in haar woonkamer. In de periode tussen 18 december 2008 en 6 april 2009 is een hulpverlener die regelmatig over de vloer kwam bij Consument, diverse keren in de gelegenheid geweest om met de betreffende bankpas en de pincode onbevoegde opnames te doen. Consument heeft destijds de frauduleuze handelingen niet opgemerkt. Eerst in september 2009 werd het een en ander door een familielid ontdekt waarna er direct actie is ondernomen. Alhoewel de Commissie begrip heeft voor de zeer hoge leeftijd en de overig geschetste omstandigheden van Consument, kan de Commissie niet anders dan oordelen dat Consument haar zorgplicht conform artikel 3.1 van de bankvoorwaarden heeft geschonden, in het bijzonder met betrekking tot de geheimhouding van de pincode, waarvan immers bekend is dat daarvan geen aantekening moet worden bewaard.
 - Daarbij komt dat Consument had kunnen constateren dat zij geen rekeningafschriften meer ontving. Indien zij daar meer alert op was geweest, had zij eerder kunnen opmerken dat er zonder haar toestemming geldopnames hadden plaatsvonden en had zij daar maatregelen tegen kunnen nemen. Dat Consument het slachtoffer is geworden van boos opzet van een van haar vertrouwde hulpverleners betreurt de Commissie ten zeerste, maar kan in het onderhavige geval naar haar oordeel niet tot enige schadeplichtigheid van Aangeslotene leiden.
 - De Commissie heeft sympathie voor de stellingen van Consument omtrent de kwetsbaarheid van ouderen en de daarmee gewenste actieve zorgvuldigheid vanuit financiële dienstverleners. Er bestaat echter (nog) geen rechtsplicht voor dienstverleners als Aangeslotene om daaraan consequenties toe te kennen, bijvoorbeeld door het toepassen van een waarschuwingssysteem bij ongebruikelijk transacties. Daarbij moet worden bedacht dat maatregelen die specifiek gericht zijn op de bescherming van oudere consumenten ook als bevoogdend kunnen worden ervaren.
 - Gelet op voorgaande overwegingen en besproken omstandigheden concludeert de Commissie dat het handelen van Consument is te beschouwen als grove nalatigheid in de zin van de bankvoorwaarden. Dit alles leidt tot de slotsom dat Consument op grond van artikel 6 lid 2d van de bankvoorwaarden zelf verantwoordelijk is voor de ontstane schade en dat de klacht van Consument ongegrond is.
- 4.6 Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering af.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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.