



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 30

d.d. 2 februari 2011

(mr. C.E. du Perron, voorzitter)

Samenvatting

Diefstal bankpas. Onbevoegde transacties met een totaalbedrag van € 6.450,-. Commissie overweegt dat Consument, door op verzoek geld te wisselen, een normale handeling heeft verricht en hij niet bewust heeft toegestaan dat een derde bij zijn portemonnee in de buurt is geweest. Consument is slachtoffer geworden van geraffineerde beroepsriminaliteit. Nu Aangeslotene haar klanten hiervoor niet heeft gewaarschuwd, kan niet worden gezegd dat Consument grof nalatig heeft gehandeld.

I. 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 3 mei 2010;
- het antwoord van Aangeslotene van 9 juli 2010;
- de repliek van Consument van 15 juli 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 16 augustus 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 Y. Bij de rekening hoort een bankpas met een pasnummer eindigend op 0.
- 2.2 Op dinsdag 1 september 2009 omstreeks 11.30 uur heeft Consument boodschappen gedaan bij een supermarkt te X. Bij de kassa heeft hij zijn boodschappen met zijn bankpas afgerekend. Toen hij buiten bij zijn fiets stond, werd Consument aangesproken door twee onbekende mannen. Eén van de mannen vroeg hem een muntstuk van € 2,- te wisselen. De andere man kwam toen meteen achter Consument staan. Consument had zijn portemonnee geopend om een muntje, dat uit het winkelwagentje kwam, op te bergen. Op dat moment gooide de ene man zijn



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

munstuk van € 2,- in de portemonnee van Consument. Consument heeft daarop een munstuk van € 1,- gepakt en die, tezamen met het muntje uit het winkelwagentje, aan de man overhandigd. Deze gebaarde dat het zo in orde was en is, samen met de andere man, weggelopen. Consument heeft zijn boodschappen in zijn fietstas gedaan en is naar huis gefietst.

- 2.3 Omdat Consument zijn pas die dag niet meer nodig had, bemerkte hij eerst 's-avonds om 20.45 uur dat zijn pas niet meer in zijn portemonnee zat. Hij heeft vervolgens Aangeslotene gebeld om zijn pas te laten blokkeren. Toen Consument de volgende ochtend zijn saldo controleerde, constateerde hij dat met zijn pas een aantal transacties waren verricht voor in totaal een bedrag van € 6.450,-

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de onbevoegde transacties ter hoogte van € 6.450,-, 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, zoals door Aangeslotene is gesteld, sprake is van grove schuld of grove nalatigheid. Daartoe heeft hij aangevoerd dat hij slachtoffer is geworden van een bende geraffineerde rovers, die in iedere situatie erin slagen passen en pincodes van mensen te bemachtigen. Voorts heeft Consument gesteld dat de door Aangeslotene overgelegde uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van 29 januari 2009 niet op de onderhavige situatie van toepassing is. In die uitspraak ging het immers om een consument die had toegestaan dat een derde zich met zijn vingers in zijn portemonnee bevond. Consument stelt dat in zijn geval de dader niet in zijn portemonnee is geweest. Evenmin hebben de bovengenoemde mannen, van wie Consument vermoedt dat zij zijn pas hebben weggenomen, munten in zijn portemonnee aangewezen.

- 3.3 Aangeslotene is van mening dat de vordering van Consument moet worden afgewezen, omdat hij in strijd heeft gehandeld met artikel 9 lid 1 van de Voorwaarden bankpas, zodat hij op grond van artikel 11 van deze voorwaarden volledig aansprakelijk is voor de ontstane schade. In het bijzonder verwijt Aangeslotene Consument dat deze heeft toegelaten dat een derde met zijn hand in de buurt van zijn portemonnee is gekomen, waardoor deze kennelijk in staat is geweest de pas daaruit weg te nemen. Aangeslotene heeft ter zitting daaraan nog toegevoegd dat het op de weg van Consument had gelegen om, toen hij werd aangesproken om te wisselen, het pasjesgedeelte dicht te klappen, zodat de mannen niet bij zijn bankpas hadden kunnen komen. Aangeslotene acht de handelwijze van Consument, onder verwijzing naar eerdergenoemde uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, grof nalatig.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

4. Beoordeling

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

- 4.1 Op grond van artikel 9 lid 1 van de toepasselijke voorwaarden dient Consument zorgvuldig om te gaan met zijn bankpas en de daarbij behorende pincode. Consument is verantwoordelijk voor (het gebruik van) de bankpas en de bijbehorende pincode vanaf het moment dat hij 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 11 sub a verhoogd tot het gehele bedrag van de onbevoegde transacties. Datzelfde geldt indien de geheimhoudingsverplichting, zoals neergelegd in artikel 9 lid 2 van genoemde voorwaarden, niet is nageleefd.
- 4.3 Wat betreft de vraag of Consument grof nalatig heeft gehandeld met betrekking tot zijn pas, overweegt de Commissie als volgt. Uit de feiten wordt duidelijk dat Consument, door aan het verzoek van de mannen om geld te wisselen gehoor te geven, een normale handeling heeft verricht en hij er redelijkerwijs dan ook geen rekening mee behoefde te houden dat de mannen uit waren op zijn pas. Voorts acht de Commissie van belang dat Consument niet bewust heeft toegestaan dat een derde met diens handen dicht in de buurt van zijn portemonnee is geweest en dat de diefstal van de pas in een oogwenk heeft plaatsgevonden. Consument is naar het oordeel van de Commissie slachtoffer geworden van geraffineerde beroepsriminaliteit. Van financiële instellingen als Aangeslotene mag worden verwacht dat zij hun klanten actief benaderen om hen te wijzen op veelvoorkomende nieuwe vormen van dergelijke criminaliteit – zoals uiteindelijk ook met de “tientjestruc” is gebeurd. Daartoe bestaan, onder meer via internet, folders bij afschriften en de schermen van gelduitgifteautomaten, voldoende mogelijkheden. Niet gebleken is dat Consument door Aangeslotene op zodanige wijze is gewaarschuwd voor het risico dat door deze vorm van criminaliteit is verbonden aan een op zichzelf gangbare handeling als het bij een winkelwagentje wisselen van munten. Een en ander brengt naar het oordeel van de Commissie mee dat, gelet op de specifieke omstandigheden van het geval, niet kan worden gezegd dat Consument grof nalatig heeft gehandeld.

5. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene, binnen een termijn van zes weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument een bedrag vergoedt van € 6.450,- minus € 150,- eigen



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

risico en vermeerderd met € 50,- ter zake van de door Consument betaalde eigen bijdrage voor behandeling van het geschil door de Commissie.

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.