

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-276 d.d. 2 oktober 2012
(heer prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mevrouw mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Misbruik bankpas. Consument heeft geregeld haar bankpas met bijbehorende pincode aan haar werkster gegeven, zodat zij op verzoek van Consument, zelf slecht ter been, geld kon gaan pinnen. In de toepasselijke voorwaarden is bepaald dat zowel de bankpas alsook de pincode strikt persoonlijk zijn en deze onder geen beding aan een ander mogen worden overgedragen of ter beschikking worden gesteld. Nu Consument haar bankpas en haar pincode aan haar werkster ter beschikking heeft gesteld, heeft zij in strijd met de voorwaarden gehandeld. Dit betekent dat zij grof nalatig is geweest ten aanzien van haar bankpas en pincode. Hoewel de Commissie sympathie heeft voor de stellingen van Consument omtrent de kwetsbaarheid van ouderen en de daarmee gewenste actieve zorgvuldigheid vanuit financiële dienstverleners, is de Commissie van oordeel dat de zorgplicht van de bank niet zo ver gaat dat zij een signaleringsplicht heeft met betrekking tot (afwijkende) mutaties van het banksaldo van haar klanten. De vordering wordt afgewezen.

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 verzoek tot geschillenbeslechting van Consument;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene; en
- het door Aangeslotene overgelegde transactieoverzicht.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 14 september 2012. Daar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1. Consument houdt bij Aangeslotene een betaalrekening aan. Bij de rekening hoort een bankpas.
- 2.2. Consument heeft geregeld haar bankpas met bijbehorende pincode aan haar werkster gegeven, zodat zij op verzoek van Consument, zelf slecht ter been, geld kon gaan



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- pinnen. Na gebruik van de bankpas diende de werkster de bankpas terug te geven aan Consument.
- 2.3. Op 27 juni 2011 heeft de werkster zich ziek gemeld. Vervolgens heeft Consument de heer X verzocht om voor haar geld te gaan pinnen. De heer X is op 29 juni 2011 met de bankpas en pincode van Consument naar een geldautomaat gegaan om geld op te nemen, maar kreeg een storingsmelding. Door Aangeslotene werd geconstateerd dat bij de transactie gebruik werd gemaakt van een verlopen bankpas van Consument, waarop de actieve bankpas werd geblokkeerd.
 - 2.4. Achteraf is gebleken dat in een periode van vier maanden met grote regelmaat telkens een bedrag van (meestal) € 250,- is opgenomen met de bankpas van Consument. Ook is gebleken dat de werkster de bankschriften van Consument heeft achtergehouden. Tevens heeft de werkster bankpassen van Consument verwisseld. Er is aangifte van diefstal gedaan.
 - 2.5. Op de rechtsverhouding tussen Consument en Aangeslotene is het Reglement Privérekening (hierna: het Reglement) van toepassing. Op grond van het Reglement dient een klant zorgvuldig met de bankpas en pincode om te gaan. Op grond van artikel 29 van het Reglement is de bankpas strikt persoonlijk aan de klant verbonden en mag deze onder geen beding aan een ander worden overgedragen of ter beschikking worden gesteld. Ook de pincode is strikt persoonlijk aan de klant verbonden en niet overdraagbaar. De klant mag de pincode aan niemand bekendmaken of laten zien, ook niet aan zijn partner, kinderen, familie, vrienden, huisgenoten, zaakwaarnemers of medewerkers van Aangeslotene.
 - 2.6. Artikel 34 van het Reglement bepaalt dat de gevolgen van misbruik van de bankpas en de pincode in beginsel voor rekening van de klant zijn tot een bedrag van € 150,-. In geval van fraude, opzet of grove nalatigheid zijn de financiële gevolgen van misbruik evenwel volledig voor rekening van de klant.
 - 2.7. Blijkens artikel 31 van het Reglement moet een rekeninghouder direct na ontvangst alle door Aangeslotene verstrekte informatie (bijvoorbeeld rekeningafschriften) controleren op onjuistheden.

3. Geschil

- 3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door haar geleden schade die is ontstaan doordat onbevoegden misbruik hebben gemaakt van haar bankpas, ter grootte van een bedrag van € 20.000,-. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat zij niet grof nalatig is omgegaan met haar bankpas en/of pincode. Ook heeft Aangeslotene haar schadebeperoepingsplicht geschonden, door het afwijkende opnamepatroon van de onbevoegde opnames niet te detecteren en naar aanleiding daarvan maatregelen te nemen.
- 3.2. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

4. Beoordeling



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 4.1. Op grond van het Reglement dient een klant zorgvuldig met haar bankpas en pincode om te gaan. De gevolgen van misbruik van de bankpas zijn in beginsel voor rekening van de klant tot een bedrag van € 150,-. In geval van fraude, opzet of grove nalatigheid zijn de financiële gevolgen van misbruik van de bankpas evenwel volledig voor rekening van de klant.
- 4.2. Wat betreft de vraag of Consument grove nalatigheid met betrekking tot haar bankpas en/of haar pincode kan worden verweten overweegt de Commissie als volgt.
- 4.3. In het Reglement is bepaald dat zowel de bankpas alsook de pincode strikt persoonlijk zijn en onder geen beding aan een ander mogen worden overgedragen of ter beschikking worden gesteld. Nu Consument haar bankpas en haar pincode aan haar werkster ter beschikking heeft gesteld, heeft zij in strijd met het Reglement gehandeld. Dit betekent dat zij grof nalatig is geweest ten aanzien van haar bankpas en pincode. Dat Consument het slachtoffer is geworden van boos opzet van haar werkster betreurt de Commissie ten zeerste, maar kan in het onderhavige geval naar haar oordeel niet tot enige schadeplechtigheid van Aangeslotene leiden.
- 4.4. 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.
- 4.5. Consument stelt voorts dat Aangeslotene aansprakelijk is voor de onbevoegde opnames omdat Aangeslotene haar schadebeperkingsplicht heeft geschonden door het afwijkende opnamepatroon van de onbevoegde opnames niet te signaleren en naar aanleiding daarvan maatregelen te nemen. Hoewel de Commissie sympathie heeft voor de stelling van Consument omtrent de kwetsbaarheid van ouderen en de daarmee gewenste actieve zorgvuldigheid vanuit financiële dienstverleners, is de Commissie van oordeel dat de zorgplicht van Aangeslotene niet zo ver gaat dat zij een signaleringsplicht heeft met betrekking tot (afwijkende) mutaties van het banksaldo van haar klanten. Daarbij moet worden bedacht dat maatregelen die specifiek gericht zijn op de bescherming van oudere consumenten ook als bevoogdend kunnen worden ervaren.
- 4.6. Al het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument moet worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie beslist als bindend advies 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.