

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-597
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A.C. de Bie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 4 mei 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam,
verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 2 december 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Klacht ongegrond. Consument heeft, na te hebben gepind, haar spaarpas opgeborgen in haar achterzak. Na twee dagen is consument er achter gekomen dat zij haar pas kwijt was. In de periode dat consument het verlies niet heeft opgemerkt, zijn er bedragen van van haar spaarrekening overgeboekt naar haar 'leefgeldrekening'. Die bedragen zijn vervolgens gepind. Naar het oordeel van de Commissie heeft consument door de pas in haar achterzak op te bergen en pas na twee dagen het verlies van de spaarpas op te merken, in strijd gehandeld met de voorwaarden die voorschrijven dat de spaarpas buiten het zicht van anderen opgeborgen moet worden, anderen er niet ongemerkt bij moeten kunnen en dat consument regelmatig moet controleren of zij nog in het bezit is van haar spaarpas. Gezien de omstandigheden van het geval heeft consument grof nalatig in de zin van de wet gehandeld. Voor zover consument stelt dat de bank verwijtbaar heeft gehandeld, volgt de Commissie die stelling niet.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweerschrift van de bank;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies en dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument houdt een bankrekening (hierna: 'leefgeldrekening') aan bij de Bank en beschikt in dat verband over een spaarpas. Een unieke eigenschap van de spaarpas is dat deze alleen gebruikt kan worden om geld op te nemen bij geldautomaten van de Bank. Consument houdt daarnaast een tweede bankrekening aan bij de Bank (hierna: 'spaarrekening'). Via internet bankieren kan geld van de spaarrekening overgeboekt worden naar de leefgeldrekening. De Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren en het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren zijn van toepassing.
- 2.2 Consument heeft haar spaarpas op 4 mei 2015 om 19:01 gebruikt om geld op te nemen van haar leefgeldrekening. Na de opname stond er €0 op de leefgeldrekening en heeft Consument haar pas los in haar achterzak opgeborgen.
- 2.3 In de periode van 5 tot en met 7 mei 2015 is voor in totaal €794 van de spaarrekening naar de leefgeldrekening overgeboekt. Er zijn voorts een aantal stortingen verricht op de leefgeldrekening afkomstig van derden -vermoedelijk afkomstig van marktplaatsfraude- en is er in totaal €1.060 gepind van de leefgeldrekening.
- 2.4 Op 7 mei 2015 heeft Consument het verlies van haar spaarpas opgemerkt en heeft deze vervolgens laten blokkeren.
- 2.5 Op 18 mei 2015 dient Consument een aanvraag voor vergoeding van de schade in bij de Bank. Op 15 juni 2015 wijst de Bank deze aanvraag af, omdat Consument haar betaalpas niet veilig zou hebben bewaard. Op 8 juli 2015 dient Consument naar aanleiding van de afwijzing een bezwaarschrift in. De Bank wijst dit bezwaar op 7 augustus 2015 af.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot betaling van de door Consument opgelopen schade als gevolg van de onbevoegd gedane geldopnames, begroot op €794,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft aan haar zorgplicht voldaan en heeft haar spaarpas op een veilige plek opgeborgen. Daarnaast heeft de Bank verwijtbaar gehandeld omdat:
 - het mogelijk was om met de spaarpas van de leefgeldrekening, door middel van internetbankieren, geld over te boeken van de spaarrekening naar de leefgeldrekening;
 - Consument niets af wist van het feit dat het mogelijk was om te internetbankieren met de spaarpas; en
 - de Bank de afwijkende transacties op had moeten merken.

Verweer van de Bank

- 3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 In de wet staat dat de aansprakelijkheid voor onrechtmatig gebruik van een betaalpas is beperkt tot een bedrag van €150. Deze beperking van de aansprakelijkheid geldt niet als de eigenaar van de betaalpas frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen voor het veilig gebruik van de betaalpas niet is nagekomen. Is dit aan de orde, dan is de eigenaar van de pas aansprakelijk voor alle schade. Uit de wet volgt dat onder de hiervoor bedoelde verplichtingen wordt verstaan handelen in de zin van de algemene voorwaarden waarin het gebruik en omgang met de betaalpas en de pincode nader is bepaald. In dit geval betekent dat handelen volgens de Voorwaarden.
- 4.2 Het is niet vast te stellen wanneer en hoe de spaarpas van Consument is gestolen. De verklaring van Consument dat dit gebeurd moet zijn nadat zij op 4 mei 2015 geld heeft opgenomen en haar spaarpas los in haar achterzak heeft opgeborgen vindt de Commissie niet onaannemelijk. Ook nu de Bank geen andere aannemelijke verklaring heeft kunnen geven zal de Commissie bij de beoordeling van het onderhavige geschil dan ook uitgaan van de verklaring van Consument. Daarbij acht de Commissie het aannemelijk dat op dat moment ook de pincode van Consument is afgekeken. Weliswaar is niet diezelfde dag geld gepind van de leefgeldrekening, maar dit was ook niet mogelijk nu de stand van de rekening op 4 mei 2015 €0 bedroeg.
- 4.3 De Commissie gaat er van uit dat Consument 4 mei 2015 haar betaalpas los in haar achterzak heeft opgeborgen en pas op 7 mei 2015 heeft opgemerkt dat zij haar pas had verloren. Consument heeft hiermee niet voldaan aan de in artikel 1A van het informatieblad gestelde vereisten voor het veilig bewaren van de betaalpas. Deze voorschriften schrijven namelijk voor dat Consument de spaarpas buiten het zicht van anderen moet opbergen, anderen er niet ongemerkt bij moeten kunnen en dat Consument regelmatig moet controleren of zij nog in het bezit is van haar spaarpas.
- 4.4 Op grond van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Consument de in het informatieblad omschreven verplichtingen niet heeft nageleefd en gezien de omstandigheden van het geval daarbij grof nalatig in de zin van genoemd wetsartikel heeft gehandeld.
- 4.5 Voor wat betreft de verwijtbaarheid van de Bank oordeelt de Commissie als volgt. De Bank heeft uiteengezet dat reeds vanaf opening van de leefgeldrekening het mogelijk was om te internetbankieren met de spaarpas. Consument heeft daar alleen geen gebruik van gemaakt. De Commissie merkt op dat uit het informatieblad en de voorwaarden voldoende duidelijk blijkt dat bij opening van een rekening het mogelijk is om te internetbankieren. Dat Consument niet op de hoogte was dat het mogelijk was om te internetbankieren met de spaarpas is daarom de Bank niet aan te rekenen. Daarnaast volgt de Commissie Consument niet in haar stelling dat de Bank de transacties op had moeten merken. De Bank kan niet worden geacht alle transacties die worden gedaan te monitoren en te controleren. De relevante transacties zijn in dit geval ook gedaan door middel van de spaarpas met bijbehorende pincode, waardoor de Bank niet aan de juistheid van de overboekingen had hoeven te twifelen.
- 4.6 Consument verwijt de Bank voorts dat het mogelijk was om met de spaarpas van de leefgeldrekening, via internetbankieren, geld van de privérekening over te boeken naar de leefgeldrekening. Omdat het gaat om een betaal- en een spaarrekening ligt dat echter voor de hand.

Dat deze rekeningen via internetbankieren zijn 'gekoppeld' is daarom niet vreemd. Weliswaar was Consument hiervan niet op de hoogte omdat zij geen gebruik maakt van internetbankieren, maar dat maakt voor de beoordeling of de Bank de rekeningen mocht koppelen, niet uit.

- 4.7 Een en ander leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument ongegrond wordt verklaard en de vordering wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.