

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-011 (mw. mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. A.C. de Bie, secretaris)

Klacht ontvangen op : 26 juli 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 4 januari 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Klacht ongegrond. Consument heeft zijn bankpas gebruikt in een winkel. Na gebruik heeft hij deze los opgeborgen in zijn jaszak. Omstreeks 13:42 kwam hij erachter dat hij zijn bankpas niet meer in zijn bezit had. Consument heeft gezocht naar zijn bankpas. Consument is vervolgens om 15:01 naar een filiaal van de Bank gegaan om zijn bankpas te laten blokkeren. Gebleken is dat er tussen 13:26 en 14:57 zeven keer een geld- en betaalautomaattransactie gedaan, in totaal voor een bedrag van €2.679,59. Ondanks dat Consument heeft opgemerkt dat hij zijn bankpas was verloren, heeft hij de Bank daar niet onmiddellijk over ingelicht. Dit had wel van Consument mogen worden verwacht nu hij in de gegeven omstandigheden tijdens het winkelen bij verlies van de bankpas rekening dient te houden met de mogelijkheid van frauduleus gebruik van de bankpas. De Commissie ziet daarom geen aanleiding om de aansprakelijkheid van Consument te beperken.

1. 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 aanvullende informatie van de Bank;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De Commissie stelt vast 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 bij de Bank een bankrekening aan met bijbehorende bankpas. Hierop zijn van toepassing Algemene Voorwaarden ABN AMRO N.V, het Informatieblad Betaaldiensten en de Voorwaarden betaaldiensten Particulieren.

In artikel 6.2 van de Voorwaarden betaaldiensten Particulieren staat:

6.2. Hoe kunt u schade als gevolg van misbruik beperken?

Als iemand die daartoe niet het recht heeft uw klant-herkenningsmiddel gebruikt of zou kunnen gebruiken moet u dat onmiddellijk aan de bank melden. Dit geldt voor uw bankpas en pincode maar ook voor andere middelen waarmee u zich herkenbaar kunt maken. Voorbeelden daarvan zijn wachtwoorden, codes of identiteitsbewijzen. Is een formulier van de bank dat op uw naam staat verloren of gestolen, dan moet u dit ook bij de bank melden.

In artikel IA sub 5 van het Informatieblad Betaaldiensten staat:

5 Meld incidenten direct aan de bank en volg aanwijzingen van de bank op

Denk hierbij aan het volgende:

- ▶ Neem in de volgende gevallen altijd direct contact op met de bank:
 - ▶ u heeft uw bankpas niet meer in uw bezit of weet niet waar deze is

- 2.2 Op 14 april 2016 om 12:50 heeft Consument zijn bankpas gebruikt in een winkel. Consument vermoedt dat hij zijn bankpas na gebruik heeft opgeborgen in zijn rechter jaszak. Omstreeks 13:42 kwam hij erachter dat hij zijn bankpas niet meer in zijn bezit had. Consument heeft, onder meer door contact op te nemen met de beveiliging van de winkel, gezocht naar zijn bankpas. Consument is vervolgens om 15:01 naar een filiaal van de Bank gegaan om zijn bankpas te laten blokkeren.
- 2.3 Gebleken is dat er tussen 13:26 en 14:57 zeven keer een geld- en betaalautomaattransactie gedaan, in totaal voor een bedrag van €2.679,59.
- 2.4 De Bank heeft de schade tot het moment waarop Consument het verlies van zijn bankpas opmerkte vergoed, zijnde een bedrag van €250.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot vergoeding van de door hem opgelopen schade als gevolg van de onbevoegd gedane geldopnames, begroot op €2.429,59.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft niet grof nalatig gehandeld door zijn bankpasje in zijn jaszak op te bergen. Daarnaast wist Consument niet eerder dan bij aankomst op het filiaal van de Bank dat zijn bankpas gestolen was. Voorts zou de Bank de paslimiet hebben verhoogd naar €2.500, zodat de schade van Consument nu hoger is dan als de Bank de limiet niet zou hebben verhoogd.

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 Consument zijn aansprakelijkheid voor onrechtmatig gebruik van een bankpas is volgens de wet beperkt tot een bedrag van €150. Deze beperking van de aansprakelijkheid geldt niet als hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen voor het veilig gebruik van de bankpas niet is nagekomen. Is dit aan de orde, dan is hij 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 Algemene Voorwaarden ABN AMRO N.V, het Informatieblad Betaaldiensten en de Voorwaarden betaaldiensten Particulieren.
- 4.2 De Commissie gaat er van uit dat Consument op 14 april 2016 omstreeks 12:50 zijn bankpas los in jaszak heeft opgeborgen en om 13:42 heeft opgemerkt dat hij zijn pas was verloren. Ondanks dat Consument heeft opgemerkt dat hij zijn bankpas was verloren, heeft hij de Bank daar niet onmiddellijk over ingelicht. Pas om 15:01 heeft Consument zijn bankpas laten blokkeren. Consument heeft hiermee niet voldaan aan de voorwaarden die voorschrijven dat direct nadat een gebruiker van een bankpas opmerkt dat hij zijn bankpas niet meer in bezit heeft of weet waar deze zich bevindt, hij de Bank hiervan op de hoogte moet stellen.
- 4.3 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.
- 4.4 Weliswaar heeft Consument zelf de beveiliging van de winkel, waar de bankpas vermoedelijk is ontvreemd, gebeld met de vraag of er een bankpas is gevonden, maar dit is volgens de Commissie niet voldoende om tot een ander oordeel te leiden. Consument heeft hiermee namelijk nog steeds niet voldaan aan de vereisten die staan beschreven in de voorwaarden.
- 4.5 De Bank heeft voorts de stelling dat zij de limiet van de bankpas heeft verhoogd gemotiveerd betwist door een kopie van de pashistorie te overhandigen. Hieruit blijkt dat de limiet op de bankpas niet is aangepast. Hoewel Consument overduidelijk schade heeft opgelopen, is die de Bank daarom niet toe te rekenen.

4.6 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.