



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 61

d.d. 29 maart 2011

(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. J.W.M. Offerhaus en mr. J.Th. de Wit)

Samenvatting

Diefstal bankpas. Onbevoegde transacties. De Commissie is van oordeel dat het enkele feit dat Consument haar bankpas uit het oog heeft verloren, meebrengt dat daardoor vaststaat dat zij grof nalatig heeft gehandeld ten aanzien van haar bankpas.

1. 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 ondertekende vragenformulier voorzien van begeleidend schrijven met bijlagen van 31 juli 2010;
- het verweerschrift van Aangeslotene van 18 oktober 2010;
- de repliek van Consument van 5 november 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 23 november 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 vrijdag 18 februari 2011. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Consument heeft een bankrekening bij Aangeslotene. Op 16 juni 2009 heeft Consument om 14:19 uur bij een supermarkt te X haar boodschappen afgerekend door gebruik van de bij haar bankrekening behorende bankpas. Nadat de transactie was verricht heeft de caissière Consument erop geattendeerd dat zij haar bankpas vergat. Hierop heeft Consument de bankpas van de caissière aangepakt en in haar portemonnee opgeborgen, zonder te controleren of dit ook haar eigen bankpas was. Sindsdien heeft Consument haar bankpas niet meer gebruikt.

Enige dagen later is een Oost-Europese oplichtersbende opgepakt, welke in het bezit was van de bankpas van Consument.

Op 18 juni 2009 is Consument benaderd door een politieagent in verband met mogelijke fraude met haar bankpas. Bij controle werd bevestigd dat Consument niet



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

meer in het bezit was van haar eigen bankpas, maar dat zij beschikte over de bankpas van iemand anders. Daarnaast is gebleken dat een bedrag van ruim € 4.000,- aan de rekening was onttrokken. De eerste onbevoegde transactie is verricht op 16 juni 2009 om 14:48 uur.

Bij de aanhouding van voornoemde bende werd tevens een spelcomputer aangetroffen, welke met de bankpas van Consument bij een speelgoedwinkel was betaald. Deze winkel heeft de spelcomputer teruggenomen en het bedrag aan Consument terugbetaald. De schade van Consument is daarmee teruggebracht tot een bedrag van € 3.941,40.

In de van toepassing zijnde voorwaarden gebruik betaalpassen staat, -voor zover hier relevant-, het volgende vermeld:

Artikel 3:

"3.1. Cliënt dient met de Betaalpas en pincode zorgvuldig om te gaan. Cliënt is verantwoordelijk voor (het gebruik van) de Betaalpas en de pincode vanaf het moment dat hij daarover de beschikking heeft gekregen. De Bank zal cliënt zo goed mogelijk informeren over de te nemen voorzorgsmaatregelen.

3.2. De pincode is strikt persoonlijk en niet overdraagbaar. Cliënt is ten aanzien van de hem toegekende pincode verplicht geheimhouding te betrachten ten opzichte van een ieder, daaronder mede begrepen familieleden, huisgenoten, mederekeninghouders en gemachtigden, en mag deze code niet op de Betaalpas vermelden. Indien hij enige aantekening van de pincode maakt, zal hij dat in zodanige vorm doen dat de pincode niet voor derden herkenbaar is. Niet-naleving van het in dit artikellid bepaalde leidt tot aansprakelijkheid van cliënt overeenkomstig het bepaalde in artikel 6 lid 2 c sub 3."

Voorvoemd artikel 6 lid 2 c sub 3 luidt:

"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".

Artikel 6 lid 2 onder d luidt:

"In geval van opzet, grove schuld of grove nalatigheid aan de zijde van cliënt is cliënt onbeperkt aansprakelijk, een en ander onverminderd de verplichting van de Bank om (de mogelijkheid van) schade te beperken".

3. Geschil

- 3.1. Consument vordert vergoeding van de door haar geleden schade die is ontstaan doordat onbevoegden misbruik hebben gemaakt van haar bankpas, ter hoogte van een bedrag van € 3.941,40.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 3.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
- Consument is in juni 2009 een oudere vrouw van 87 jaar en is niet alert op het soort arglistige criminele activiteiten als de onderhavige. Het niet door haar controleren van de door de caissière aangereikte bankpas kan niet als grof nalatig worden aangemerkt in de zin van artikel 3 lid 1 van de toepasselijke voorwaarden.
 - Aangeslotene is tekortgeschoten in haar zorgplicht doordat zij onvoldoende maatregelen heeft genomen om te voorkomen dat er bij een tachtiger achter elkaar grote bedragen van de bankrekening konden worden opgenomen.
 - Aangezien sommige bedrijven al zover zijn dat zij geen cashgeld willen aannemen, is een door Aangeslotene voorgestelde pinontheffing geen optie.
- 3.3. Aangeslotene heeft kort en zakelijk de volgende verweren gevoerd:
- Consument had alle schade kunnen voorkomen door te controleren of zij van de caissière haar eigen bankpas kreeg aangereikt. Door dit na te laten is sprake van grove schuld en grove nalatigheid aan de zijde van Consument als omschreven in de toepasselijke voorwaarden.
 - Daarnaast had Consument een bankpas kunnen aanvragen met pinontheffing. Met een dergelijke betaalpas kan uitsluitend geld worden opgenomen bij kantoren van Aangeslotene op vertoon van een legitimatiebewijs. Tevens adviseer Aangeslotene haar klanten om geen grote bedragen aan te houden op de betaalrekeningen maar over te boeken naar een spaarrekening.

4. Ter zitting

- 4.1. Ter zitting heeft Consument toegelicht dat er enige commotie in de rij voor de kassa ontstond op het moment dat Consument haar bankpas door het pinapparaat had gehaald. Hierdoor werden de caissière en Consument mogelijk even afgeleid. Vervolgens constateerde de caissière dat er nog een bankpas lag. Consument heeft aangenomen dat dit haar bankpas was. Niet vaststaat wat er exact is voorgevallen. In elk geval moet er een moment zijn geweest waarop Consument haar bankpas uit het oog heeft verloren, waardoor onbevoegden kans hebben gezien de bankpas van Consument te verwisselen met een andere bankpas.
- 4.2. Aangeslotene stelt dat zij de mentale en fysieke condities van klanten niet kan beoordelen, maar dat zij haar klanten wel op de hoogte stelt van de mogelijkheid een pinontheffing aan te vragen. Consument erkent dat deze beoordeling een taak van de familie is.
- 4.3. Aangeslotene licht toe dat het mogelijk is voor klanten om een opnamelimiet aan een bankrekening te koppelen. In het verleden heeft Aangeslotene het voornemen gehad om een beperkte opnamelimiet voor haar oudere klanten in te voeren, echter de Ouderenbond wilde niet dat er sprake zou zijn van opnamelimiten gebonden aan leeftijd.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

5. Beoordeling

- 5.1. Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde overweegt de Commissie als volgt.
- 5.2. Op grond van artikel 3 lid 1 van de toepasselijke voorwaarden dient Consument zorgvuldig met haar bankpas en pincode om te gaan. Consument is verantwoordelijk voor (het gebruik van) de bankpas en de pincode vanaf het moment dat zij daarover de beschikking heeft gekregen.
- 5.3. Artikel 6 lid 2 van de toepasselijke voorwaarden bepaalt dat Consument aansprakelijk is voor het gebruik en de gevolgen van het gebruik van de bankpas in combinatie met de pincode. De aansprakelijkheid van Consument voor onbevoegde opnames tot het moment van de melding is beperkt tot een bedrag van € 150,-. Deze aansprakelijkheid wordt verhoogd tot het gehele bedrag van de onbevoegde opnames tot het tijdstip van de melding bij de bank indien Consument opzet, grove schuld of grove nalatigheid ten aanzien van het gebruik van de bankpas of pincode valt te verwijten op grond van artikel 6 lid 2 onder d.
- 5.4. Ten aanzien van de vraag of Consument grove schuld dan wel grove nalatigheid met betrekking tot haar bankpas kan worden verweten, overweegt de Commissie als volgt. Consument heeft ter zitting verklaard dat toen zij op 16 juni 2009 haar boodschappen bij de supermarkt afrekende enige commotie in de rij van de kassa ontstond. Kennelijk is Consument hierdoor enigszins afgeleid geweest, waardoor zij nadat zij de pas door het pinapparaat had gehaald, haar bankpas naast het apparaat heeft laten liggen. Consument is haar bankpas aldus uit het zicht verloren, waardoor onbevoegden kans hebben gezien de bankpas te verwisselen. Nu vrij kort na de door Consument uitgevoerde pintransactie door onbevoegden met de bankpas van Consument geld is opgenomen, meent de Commissie dat genoegzaam is komen vast te staan, dat de verwisseling van de pas in de supermarkt heeft plaatsgevonden. Wat er exact gebeurd is valt voor de Commissie niet te reconstrueren. Echter, het enkele feit dat Consument haar bankpas uit het oog heeft verloren, brengt naar het oordeel van de Commissie mee dat daardoor vaststaat dat zij grof nalatig heeft gehandeld ten aanzien van haar bankpas. Reden waarom de Commissie het ervoor houdt dat Consument haar verplichtingen uit hoofde van artikel 3 lid 1 van de Voorwaarden heeft geschonden.
- 5.5. Consument heeft aangevoerd dat haar daarvan, gezien haar hoge leeftijd, geen verwijt kan worden gemaakt. Van mensen in haar leeftijdscategorie kan immers niet verwacht worden dat zij alert zijn op dergelijke gewiekste oplichterstrucs. De Commissie is echter van oordeel dat van Aangeslotene niet verwacht kan worden dat zij een onderscheid tussen haar klanten naar leeftijd maakt. Wanneer iemand aan het maatschappelijk verkeer deelneemt, is het aan de deelnemer zelf om maatregelen



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

te treffen. Zo had Consument bijvoorbeeld de opnamelimiet van haar rekening kunnen verlagen. De hoge leeftijd van Consument is aldus geen omstandigheid die aan Aangeslotene kan worden toegerekend. Gelet op het hierboven vastgestelde grof nalatig handelen aan de zijde van Consument is de Commissie van oordeel dat de door Consument als gevolg van de onbevoegde opnames geleden schade, voor haar eigen rekening dient te komen.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast 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.