

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 72

d.d. 4 april 2011

(mevrouw mr. E.M. Dil-Stork, voorzitter, mevrouw mr. A.M.T. Wigger en drs. A. Adriaansen)

Samenvatting

Gestolen pinpas na bezoek aan supermarkt. Consument ontdekt na twee dagen dat zijn bankpas niet meer in portefeuille zit en laat bankpas plusminus 24 uur later door Aangeslotene blokkeren. Oordeel Commissie: gebruik van bankpas grof onzorgvuldig nu Consument niet meer weet waar hij bankpas heeft gelaten na betaling in supermarkt. Bovendien niet onverwijld vermissing gemeld.

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 ingevulde en door Consument ondertekende vragenformulier met bijlage zoals ontvangen op 3 juni 2010;
- het verweer van Aangeslotene van 18 augustus 2010;
- de repliek van Consument van 15 oktober 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 3 november 2010.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot een oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft tevens vastgesteld dat beide partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op vrijdag 7 januari 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat op grond van de niet of niet voldoende weersproken inhoud van de stukken van het geding en hetgeen bij de mondelinge behandeling is gebleken uit van het volgende.

Consument houdt bij Aangeslotene een bankrekening aan in het kader waarvan hij beschikt over een betaalpas met bijbehorende pincode. Op het gebruik van de betaalpas zijn van toepassing de Algemene Voorwaarden Bankpas 2002 alsmede de Algemene Bankvoorwaarden.

Op maandag 1 december 2008 heeft Consument in X, inkopen gedaan bij een supermarkt. Nadat hij omstreeks 15.00 uur zijn boodschappen op de lopende band bij de kassa had geplaatst, heeft hij even staan wachten en vervolgens zijn boodschappen afgerekend met zijn betaalpas die hij daarvoor uit zijn portefeuille heeft gehaald. Consument en zijn partner waren op dat moment de enige personen in de desbetreffende winkel. Consument weet niet waar hij daarna zijn pas heeft gelaten.

Toen Consument op 3 december 2008 rond 17.00 uur bij een benzinepomp in Y wilde afrekenen, bemerkte hij dat zijn betaalpas niet meer in zijn portefeuille zat. Consument heeft zijn betaalpas vervolgens op 4 december 2008 om 16.48 uur in Z laten blokkeren. Enkele dagen later ontdekte Consument dat er voor een totaalbedrag van € 8.045,50 aan onbevoegde transacties met zijn betaalpas was verricht. Daarbij is Consument gebleken dat onder andere op 1 december 2008 tussen 19.56 en 20.10 uur bij een betaalautomaat bij "B" een bedrag van € 4.800,- werd gepind in 16 opnames van € 300,- . Consument heeft hiervan op 12 december 2008 aangifte bij de politie gedaan. Vergoeding van de schade heeft Aangeslotene Consument ontzegd ter zake waarvan Consument een klacht aan Aangeslotene heeft voorgelegd.

3. Geschil

- 3.1. Consument vordert vergoeding van het door onbevoegden van zijn bankrekening opgenomen bedrag van € 8.045,50. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Dat Consument niet meer weet wat hij met zijn pas heeft gedaan, bewijst niet dat hij onzorgvuldig heeft gehandeld. Dat de pincode in een keer goed werd ingetoetst, wil niet zeggen dat Consument er niet alles aan heeft gedaan om zijn pincode af te schermen. Het verweer van Aangeslotene is dan ook gestoeld op aannames en gissingen.
 - De aansprakelijkheid van Consument wordt in ieder geval begrensd door het maximaal op te nemen bedrag. Waar Consument in de veronderstelling verkeerde dat sprake was van een maximaal op te nemen bedrag van € 1.250,- . mag mitsdien van Aangeslotene worden verwacht dat zij het meerdere vergoedt.
- 3.2 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende als verweer aangevoerd.
- Op het gebruik van de bankpas waren ten tijde van het ontstaan van de klacht van toepassing de Algemene Voorwaarden Bankpas 2002 en de Algemene Bankvoorwaarden. In artikel 9 van de Voorwaarden Bankpas is bepaald dat de kaarthouder zorgvuldig dient om te gaan met de bankpas en de bijbehorende pincode. In het tweede lid van het artikel wordt de geheimhoudingsplicht ten aanzien van de pincode verder uitgewerkt.
 - Aannemelijk is dat Consument zijn pincode tijdens het intoetsen onvoldoende heeft afgeschermd waardoor een derde deze heeft kunnen afkijken. Consument heeft ook niet voldaan aan de veiligheidsvoorschriften voor zijn betaalpas nu hij niet kan aangeven waar hij zijn pas na het gebruik in X heeft opgeborgen. Consument is daarmee grof onzorgvuldig althans grof nalatig geweest en heeft niet voldaan aan het bepaalde in de algemene voorwaarden.
 - Consument heeft pas 24 uur na ontdekking van het verlies of diefstal melding daarvan bij Aangeslotene gemaakt. Consument is zijn verplichting om onverwijld melding te maken van de diefstal of het verlies niet nagekomen.

- Een gedeelte van de schade had daarmee voorkomen kunnen worden.
- Hetgeen door Consument wordt aangevoerd met betrekking tot het maximaal met de bankpas op te nemen bedrag is niet juist. Met de betaalpas kan - cumulatief - worden opgenomen:
 - € 1.250,- per week bij de geldautomaten van Aangeslotene in Nederland en bij andere banken tot een maximum van € 250,- per dag;
 - € 500,- per dag bij geldautomaten in het buitenland;
 - € 5.000,- per week bij betaalautomaten in Nederland.
- De limieten zijn in het onderhavige geval mitsdien niet overschreden.

4. Zitting

Ter zitting hebben partijen hun standpunten nader toegelicht. Consument heeft in dat kader te kennen gegeven dat het wat hem betreft een raadsel is wat er met zijn pas is gebeurd na het afrekenen in de supermarkt. Consument is later ook nog terug geweest in de betreffende supermarkt en heeft toen te horen gekregen dat zijn bankpas niet was aangetroffen. Consument heeft daarnaast erkend dat zijn aanvankelijke visie dat Aangeslotene het meerdere boven € 1.250,-, als het maximaal op te nemen bedrag per dag, zou moeten vergoeden, op een misverstand berust.

Aangeslotene heeft benadrukt dat het adres waarop in korte tijd 16 opnames hebben plaatsgevonden een gokhal betreft waar vaker wordt gezien dat achter elkaar in een reeks van transacties grotere bedragen worden opgenomen. Deze kunnen dan ook niet op voorhand als verdacht worden aangemerkt. Bij gebreke van klachten daarover heeft Aangeslotene ook geen aanleiding gezien om een onderzoek naar eventuele skimming-praktijken in te stellen.

Consument heeft benadrukt dat hij over de kwestie en zijn poging om de daders te achterhalen wel contact met de politie heeft gehad maar dat dit contact nergens toe heeft geleid. Desgevraagd heeft Aangeslotene toegezegd dat zij zal onderzoeken of over het betreffende adres van de gokhal meerdere klachten zijn binnengekomen, zodat zij in het bevestigende geval gezamenlijk met Consument actie in de richting van de politie kan nemen en de desbetreffende gegevens eventueel kunnen worden opgenomen in het interbancaire fraude-register.

5. Beoordeling

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

- 5.1 De Commissie stelt vast dat ingevolge het bepaalde onder artikel 9 van de tussen partijen geldende Algemene Voorwaarden Bankpas 2002 de kaarthouder zorgvuldig dient om te gaan met de bankpas en de bijbehorende pincode en de kaarthouder verantwoordelijk is voor (de gevolgen van) ieder gebruik van de bankpas en de bijbehorende pincode. De gevolgen van misbruik van de bankpas na diefstal komen ingevolge de voorwaarden in beginsel voor rekening van de rekeninghouder tot een bedrag van € 150, - zijnde het eigen risico. Dit eigen risico kan op grond van het bepaalde onder artikel 11 sub c van genoemde

voorwaarden worden verhoogd, indien de rekeninghouder zich niet aan bepaalde voorwaarden houdt. Deze voorwaarden hebben met name betrekking op de onverwijld melding van de diefstal of vermissing van de pas na ontdekking daarvan, de geheimhoudingsplicht van de pincode en de zorgvuldigheid met de pas zelf.

- 5.2 Ter beoordeling ligt dan ook de vraag voor of Consument die zorgvuldigheid heeft betracht die van hem had mogen worden verwacht als het gaat om zijn gebruik van de betaalpas en zijn verplichting om de diefstal of vermissing van zijn betaalpas onverwijld te melden. Vorenbedoelde vraag dient naar het oordeel van de Commissie ontkennend te worden beantwoord. Consument kan zich immers niet meer herinneren wat hij met de betaalpas heeft gedaan nadat hij had afgerekend bij de supermarkt en heeft kennelijk ook in de daarop volgende dagen niet gecontroleerd of zijn betaalpas nog in zijn bezit was. Consument heeft daarmee niet dat toezicht op zijn betaalpas gehouden dat van hem had mogen worden verwacht en kan daarmee grove nalatigheid in de zin van de voorwaarden worden verweten. Daarenboven klemt naar het oordeel van de Commissie dat Consument, nadat hij de vermissing van de betaalpas op 3 december 2007 om plusminus 17.00 uur had ontdekt hij hiervan pas bijna 24 uur later melding aan Aangeslotene heeft gedaan. Van onverwijld melding aan Aangeslotene is dus geen sprake geweest, terwijl daardoor een deel van de schade voorkomen had kunnen worden. Consument heeft daarmee gehandeld in strijd met zijn in de algemene voorwaarden opgenomen meldingsverplichting.
- 5.3 Gezien het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene zich terecht op het standpunt heeft kunnen stellen dat de door Consument geleden schade voor diens eigen rekening dient te komen.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij wijze van 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.