



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. I 45
d.d. 20 juli 2010
(mevrouw mr. E.M. Dil-Stork, voorzitter, mr. J.W.H. Offerhaus en
mr. J.Th. de Wit)**

I. Procedure

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de klacht en het door Consument ondertekende vragenformulier, zoals ontvangen op 2 november 2009;
- het verweerschrift van Aangeslotene van 6 januari 2010;
- de repliek van Consument van 23 februari 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 18 maart 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 onder verwijzing naar artikel 16 lid 4 van haar Reglement besloten om uitspraak te doen op basis van de in haar bezit zijnde stukken.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Op dinsdag 18 november 2008 omstreeks 15:30 uur heeft Consument in een winkelcentrum te X een bedrag van € 250,- bij een geldautomaat van Aangeslotene opgenomen. Consument is rolstoelafhankelijk en is daardoor niet in staat haar pincode steeds goed af te schermen. Vervolgens is Consument benaderd door een man en een vrouw met het verzoek een munt van € 0,50 voor een winkelwagentje te lenen. Consument was niet in het bezit van een dergelijk muntstuk en heeft dit aan de man en de vrouw kenbaar gemaakt door de inhoud van haar portemonnee te tonen. Op 19 november 2008 heeft Aangeslotene Consument benaderd met de vraag of zij haar bankpas nog in haar bezit had, aangezien er geldopnames en betalingen waren verricht met haar bankpas, welke van het normale patroon afweken. Consument heeft op dat moment ontdekt dat zij haar bankpas niet meer in haar bezit had en dat zij tevens een briefje van € 50,- miste. Hierop heeft zij haar bankpas laten blokkeren en aangifte gedaan bij de politie. Inmiddels was door een reeks van opnames voor een bedrag van € 8.450,- van haar rekening opgenomen met behulp van de bankpas en de geheime pincode van Consument.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

3. Geschil

3.1. Consument vordert vergoeding van de door haar geleden schade ten bedrage van € 8.450,- wegens onbevoegd verrichte transacties.

3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Consument is teleurgesteld door de afwijzingen door Aangeslotene van haar verzoeken om schadevergoeding. Consument is wegens een lichamelijke handicap rolstoelafhankelijk en om die reden een gemakkelijke prooi voor zakkenrollers.
- De man en de vrouw gedroegen zich zeer intimiderend nadat Consument haar pintransactie had voltooid.
- Er was een maximum opnamelimit van € 1.000,- per dag aan de rekening gebonden. Dit maximum is een aantal maal overschreden.

3.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd.

- Maatgevend voor de beoordeling van de opnames zijn de Voorwaarden gebruik Geld- en Betaalautomaten. Uit deze voorwaarden vloeit voort dat de cliënt verplicht is zorgvuldig om te gaan met de bankpas. Tevens vloeit uit deze voorwaarden voort dat de cliënt zijn pincode geheim dient te houden. De cliënt kan Aangeslotene niet aansprakelijk stellen voor schade die is ontstaan in de tijd tussen het moment van vermissing van de bankpas en het moment van melding van de vermissing aan Aangeslotene, indien sprake is van grove schuld of grove nalatigheid met betrekking tot de bankpas of wanneer de noodzakelijke geheimhouding met betrekking tot de pincode niet in acht is genomen. Tevens staat in deze voorwaarden vermeld dat de cliënt het verlies of de diefstal van de bankpas terstond na ontdekking van het verlies of de diefstal dient te melden aan Aangeslotene, opdat deze de bankpas kan blokkeren. Als de vermissing van de bankpas eerder was ontdekt had een groot deel van de schade kunnen worden voorkomen.
- De mogelijkheid tot deze fraude is ontstaan doordat Consument haar portemonnee op een dusdanige wijze heeft getoond aan voor haar onbekende personen, dat zij deze derden daarmee de gelegenheid heeft geboden haar bankpas (en een bedrag van € 50,- aan contanten) uit haar portemonnee weg te nemen. Dit is in strijd met voornoemde voorwaarden.
- Een van de feiten die onomstotelijk zijn aangetoond is, dat bij alle bewuste opnames gebruik is gemaakt van de bankpas van Consument. Ook werd de geheime pincode direct foutloos ingetoetst. Uit het onderzoek van Aangeslotene zijn voorts geen onregelmatigheden gebleken tijdens de opnames en deze hebben op normale wijze plaatsgevonden.
- Bij een geldautomaat van Aangeslotene kan per dag € 1.000,- worden opgenomen; bij gastgebruik op een automaat van een andere bank € 250,- per



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

dag. Bij betaalautomaten kan daarnaast met gebruikmaking van de pas tot een bedrag van € 2.500,- per dag betaald worden. Tevens bestond er nog een kwartaalkrediet van € 2.500,- op de rekening. Met dit kwartaalkrediet kon het negatieve saldo dat op de bankrekening was ontstaan, nog verder negatief worden getrokken.

- Hoewel het wegnemen van de betaalpas en het bankbiljet mogelijk het gevolg is van de ziekte van Consument is Aangeslotene van oordeel dat dit niet voor risico van Aangeslotene kan komen. Indien de ziekte van Consument haar beperkt in het naleven van de verplichtingen ten aanzien van de betaalpas en/of pincode, had het op de weg van Consument en/of haar naasten gelegen Aangeslotene hiervan op de hoogte te stellen. Er hadden dan maatregelen genomen kunnen worden, bijvoorbeeld in de vorm van keuze voor pinontheffing of door het aanstellen van een gemachtigde.

4. Beoordeling

- 4.1. Artikel 3 van de Voorwaarden gebruik Geld- en betaalautomaten (hierna te noemen: de Voorwaarden) bepaalt dat de cliënt zorgvuldig dient om te gaan met de bankpas en de bijbehorende pincode. De cliënt is verantwoordelijk voor (de gevolgen van) ieder gebruik van de bankpas en de bijbehorende pincode. In artikel 3 lid 2 wordt de geheimhoudingsplicht ten aanzien van de pincode nader uitgewerkt; zo is de rekeninghouder ten aanzien van de hem toegekende pincode verplicht tot geheimhouding jegens eenieder. De gevolgen van misbruik van de bankpas na diefstal komen ingevolge de voorwaarden in beginsel voor rekening van de cliënt tot een bedrag van € 150,-, zijnde het eigen risico. Dit eigen risico kan onder omstandigheden worden verhoogd, indien de cliënt zich niet aan bepaalde voorwaarden houdt. Deze voorwaarden hebben met name betrekking op de tijdige melding van de diefstal of vermissing van de pas na ontdekking daarvan, de geheimhoudingsplicht wat betreft de pincode en de zorgvuldigheid ten aanzien van de pas zelf.
- 4.2. Van een Consument mag worden verwacht dat deze zich bewust is van de waarde die een bankpas vertegenwoordigt en op een zorgvuldige wijze omgaat met de bankpas en de bijbehorende pincode. De vereiste zorgvuldigheid moet worden getoetst aan de bijzondere omstandigheden van het geval.
- 4.3. Vast is komen te staan dat de bankpas van Consument op 18 november 2008 is ontvreemd, nadat deze enkele minuten eerder omstreeks 15:30 uur door Consument was gebruikt voor een geldopname. De Commissie gaat er dan ook vanuit dat de pinpas waarschijnlijk is ontvreemd toen Consument aan derden de inhoud van haar portemonnee heeft getoond. De door Consument in dit kader te betrachten zorgvuldigheid brengt echter met zich mee dat Consument niet dient toe



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

te staan dat een derde in haar portemonnee kijkt. Bovendien, nu Consument niet in staat was om haar pincode goed af te schermen, had het op haar weg gelegen om schadevoorkomende, respectievelijk schadebeperkende maatregelen te treffen door bijvoorbeeld een pinontheffing bij Aangeslotene aan te vragen. Te dien aanzien is de Commissie van oordeel dat Consument niet op een zorgvuldige wijze met haar bankpas is omgegaan.

- 4.4. Gezien het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Consument niet heeft voldaan aan haar zorgplicht ten aanzien van de bankpas, zodat de door haar geleden schade voor haar rekening dient te komen en Aangeslotene daarvoor niet aansprakelijk is, althans voor zover de daglimieten niet zijn overschreden. Het feit dat Consument het slachtoffer is geworden van een slinkse werkwijze van onbevoegden doet hier, hoe vervelend ook, niet aan af. Overigens is het de Commissie in de door Aangeslotene overgelegde overzichten opgevallen dat er in Z op 18 november binnen tien minuten acht maal en op 19 november eveneens binnen tien minuten vijf maal € 300,- is opgenomen steeds met gebruikmaking van dezelfde betaalautomaat. Dit wijst niet op het betalen van aankopen, maar veeleer op het incasseren van geld. Van Aangeslotene mag op dit punt specifieke aandacht worden verwacht om te voorkomen dat deze vorm van cashen zich in de toekomst herhaalt.
- 4.5. De Commissie constateert dat tussen partijen bij geld- respectievelijk betaalautomaten een opnamelimiet van € 1.250,- respectievelijk € 2.500,- per dag is overeengekomen. Desondanks zijn derden toch in de gelegenheid geweest om beide dagen een bedrag boven de overeengekomen limiet van de geldautomaat op te nemen. Uit de transactieoverzichten van Aangeslotene blijkt immers dat er op 18 november 2008 een bedrag van € 800,- boven de daglimiet van de geldautomaat is opgenomen bij een bank in Y. Vervolgens werd er op 19 november nog eens € 750,- boven de daglimiet opgenomen van de geldautomaat. Aangeslotene heeft daarmee niet gehandeld conform het met Consument overeengekomene en hetgeen boven de daglimiet is opgenomen dient dan ook, naar het oordeel van de Commissie, voor rekening van Aangeslotene te komen. Op het moment dat Consument de beschikking over haar bankpas had verloren, hoefde zij immers niet te verwachten dat er bij geldautomaten meer dan € 1.250,- per dag van haar rekening zou kunnen worden opgenomen. Het kwartaalkrediet kan in dit kader geen rol spelen. De daglimieten bepalen hoeveel er per dag maximaal kan worden opgenomen; het kwartaalkrediet staat daar los van.
- 4.6. Nu Consument gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, dient Aangeslotene de door Consument in verband met het aanhangig maken en de behandeling van het Geschil gemaakte kosten ad € 50,- te vergoeden.

5. Beslissing



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene een bedrag van € 1.550,- aan Consument dient te vergoeden, vermeerderd met de door Consument betaalde eigen bijdrage voor de behandeling van onderhavig geschil van € 50,-. Betaling door Aangeslotene dient plaats te vinden binnen een termijn van vier weken na de verzenddatum van dit advies. Het meer gevorderde wijst de Commissie af.