



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 32

d.d. 22 februari 2010

(de heer prof. mr. E.H. Hondius, voorzitter, mevrouw mr. A.M.T. Wigger en de heer mr. W.F.C. Baars)

I. Procedure

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

- het door Consument ingevulde vragenformulier, door de Commissie ontvangen op 19 februari 2009, waarmee Consument een verzoek tot geschilbeslechting bij de Commissie aanhangig maakt;
- het antwoord van Aangeslotene van 27 juli 2009;
- de repliek van Consument van 7 september 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 17 september 2009 met bijlage; en
- de relevante stukken uit het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening.

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 8 januari 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1. Consument houdt bij Aangeslotene een betaalrekening aan met nummer 0. Het bij de rekening horende bankpas heeft nummer 1. Op 22 september 2008 om 12.00 uur gebruikt Consument haar bankpas om haar boodschappen bij "Supermarkt A" aan straat B te C af te rekenen.
- 2.2. Op 25 september 2008 merkt Consument dat haar bankpas zich niet meer in haar portemonnee bevindt. Om 15.25 uur diezelfde dag verzoekt zij Aangeslotene om haar bankpas te blokkeren. Op 26 september 2008 om 11.29 uur doet Consument aangifte van de diefstal van haar bankpas bij de politie te C.
- 2.3. Tussen 22 september 2008 12.01 uur en het moment van blokkering van de bankpas op 25 september 2008 vinden 22 geldopnames, met een totaalbedrag van € 5.821,50, met deze bankpas plaats waarbij de bij de pas behorende pincode steeds juist is ingetoetst.

3. Geschil



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 3.1. Consument stelt haar bankpas op 22 september 2009 na betaling van haar boodschappen bij Supermarkt A te C in haar portemonnee te hebben opgeborgen en deze daarna niet meer te hebben gebruikt.
- 3.2. Op 25 september 2008 gaat Consument met de bustaxi van de firma D van C naar E. Wanneer zij op de plaats van bestemming haar portemonnee pakt om af te rekenen ziet zij dat haar bankpas zich niet meer in haar portemonnee bevindt. Zij laat de bankpas vervolgens blokkeren en verneemt dan van Aangeslotene dat inmiddels diverse transacties met deze pas hebben plaatsgevonden.
- 3.3. Consument stelt niet te weten hoe en wanneer de bankpas is gestolen. Ze heeft de bij de bankpas behorende pincode aan niemand gegeven en ook niet opgeschreven. Consument schetst zichzelf als een 74 jarige depressieve vrouw, die afhankelijk is van medicijnen om te kunnen functioneren. Eén keer per maand neemt ze met haar bankpas geld op bij de geldautomaat van haar bank. Ze wordt daarbij geholpen door een medewerker van de bank omdat ze niet zelfstandig kan pinnen. Consument verwijt Aangeslotene dat zij haar niet heeft gewaarschuwd dat er in korte tijd aanzienlijke bedragen van haar rekening werden afgeboekt, temeer nu het opnamepatroon ernstig afweek van het voor Consument gebruikelijke opnamepatroon van ongeveer € 90,- per week. Consument is verbaasd dat in korte tijd zoveel geld van haar rekening kon worden opgenomen en stelt niet op de hoogte te zijn van de hoge limieten voor dagopnames bij geldautomaten. Tot slot verwijt Consument Aangeslotene dat zij haar geen uitleg heeft verstrekt over de inhoud van de van toepassing zijnde voorwaarden.
- 3.4. Consument vordert terugbetaling van € 5.896,50, zijnde € 5.821,50 ter zake van onbevoegd verrichte transacties en € 75,- geleend geld om boodschappen te kunnen doen.
- 3.5. Aangeslotene is van mening dat de vordering van Consument moet worden afgewezen omdat zij in strijd heeft gehandeld met de op haar rustende verplichtingen zoals opgenomen in de Voorwaarden gebruik Geld- en Betaalautomaten (hierna te noemen: VgGB). Uit het feit dat onbevoegden kans hebben gezien de bankpas van Consument buiten haar gezichtsveld te onvreemden en de bij de pas behorende pincode bij de betwiste transacties direct juist hebben ingevoerd, kan naar Aangeslotene stelt niet anders worden geconcludeerd dan dat Consument ten aanzien van haar bankpas en de daarbij horende pincode onzorgvuldig en/of nalatig is geweest.
- 3.6. Aangeslotene merkt verder op dat onderhavige pas in 2004 aan Consument is verstrekt en dat Consument daarbij via een begeleidende brief (de card-carrier) is geïnformeerd over de gebruik- en opnamemogelijkheden van de pas. In de card-carrier zijn de geldende daglimieten met betrekking tot geldopnames en elektronische betalingen in Nederland en het buitenland expliciet vermeld. Ook



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

bevat de card-carrier de melding dat de VgGB op het gebruik van de pas van toepassing zijn en dat deze voorwaarden op ieder bankkantoor beschikbaar zijn en daar kunnen worden opgevraagd. Consument hoeft naar Aangeslotene stelt derhalve niet over een computer te beschikken dan wel ervaring daarmee te hebben om van de inhoud van de voorwaarden kennis te kunnen nemen.

4. Beoordeling

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

- 4.1. Op grond van artikel 3 lid 1 van de Voorwaarden Gebruik Geld- en Betaalautomaten (VgGB) dient Consument zorgvuldig met de 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.
- 4.2. Artikel 6 lid 1 VgGB bepaalt dat Consument aansprakelijk is voor het gebruik en de gevolgen van het gebruik van de bankpas in combinatie met de pincode. Ingevolge artikel 6 lid 2 onder a en b VgGB is Consument in geval van een (vermoeden van) bekendheid van de pincode bij (een) derde(n) of (vermoeden van) verlies, diefstal, misbruik of vervalsing van de bankpas verplicht dit onverwijld na ontdekking te melden bij het door de bank aangegeven meldpunt, de pas te laten blokkeren en de aanwijzingen van de bank op te volgen. 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 grove onzorgvuldigheid of nalatigheid ten aanzien van het gebruik van de pinpas of pincode valt te verwijten op grond van artikel 6 lid 2 onder c of d VgGB.
- 4.3. Ten aanzien van de vraag of Consument grove onzorgvuldigheid dan wel nalatigheid met haar bankpas en de bijbehorende pincode kan worden verweten, overweegt de Commissie als volgt. Consument heeft ter zitting verklaard dat zij nadat zij op 22 september 2008 haar boodschappen bij de Supermarkt A had afgerekend, haar portemonnee in haar tas heeft opgeborgen. Deze tas droeg zij voor haar lichaam met de schouderriem diagonaal over haar schouder. Het enkele feit dat zij niets heeft gemerkt van de diefstal van de pas, brengt naar het oordeel van de Commissie niet met zich dat daarmee vaststaat dat zij onzorgvuldig is geweest met haar bankpas. Een zakkenroller is immers over het algemeen een zeer behendige dief voor wie het van essentieel belang is dat zijn slachtoffer niets van de ontvreemding van de bankpas merkt, niet in de laatste plaats om te voorkomen dat het slachtoffer tijdig de bankpas kan laten blokkeren. Aangeslotene heeft geen feiten en/of omstandigheden aangevoerd die aannemelijk maken dat Consument grove onzorgvuldigheid dan wel



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

nalatigheid kan worden verweten, reden waarom de Commissie het ervoor houdt dat Consument haar verplichtingen uit hoofde van artikel 3 lid 1 van de Voorwaarden heeft nageleefd. Aangeslotene heeft ook ten aanzien van de pincode geen feiten en/of omstandigheden aangevoerd die aannemelijk maken dat Consument grove onzorgvuldigheid dan wel nalatigheid kan worden verweten.

- 4.4. De Commissie komt op grond van het voorgaande dan ook tot het oordeel dat Aangeslotene de door Consument geleden schade ter hoogte van € 5.896,50 dient te vergoeden, zulks echter met uitzondering van het op basis van de voorwaarden geldende eigen risico van € 150,-. Tevens ziet de Commissie aanleiding om te bepalen dat Aangeslotene, als in het ongelijk gestelde partij, aan Consument de door haar betaalde eigen bijdrage voor de behandeling van onderhavig geschil door de Commissie ter hoogte van € 50,- dient te voldoen.
- 4.5. Tot slot merkt de Commissie ten overvloede nog op dat zij zich heeft afgevraagd of in onderhavig geval geen sprake is geweest van een overschrijding van de toegestane daglimieten. Op basis van de door Aangeslotene verstrekte informatie zou per dag maximaal € 1.500,- kunnen worden opgenomen, terwijl uit de overgelegde rekeningsafschriften blijkt dat op zowel 22 als 23 september 2008 meer is opgenomen dan de toegestane limiet van € 1.500,-. De Commissie stelt vast dat Aangeslotene de Commissie op dit punt niet, althans onvoldoende, duidelijkheid heeft kunnen verschaffen.

5. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat de Aangeslotene binnen een termijn van zes weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument vergoedt een bedrag van € 5.896,50 – minus € 150,- eigen risico –, vermeerderd met € 50 ter zake van door haar betaalde eigen bijdrage voor behandeling van het geschil door de Commissie.