



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 55 d.d. 21 juli 2009
(mw. mr. E.M. Dil-Stork, voorzitter, mw. mr. A.M.T. Wigger en mr. W.F.C. Baars)

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, ontvangen op 25 maart 2008;
- het ingevulde en ondertekende vragenformulier;
- het verweerschrift, ontvangen op 2 december 2008;
- conclusie van repliek, ontvangen op 23 december 2008;
- conclusie van dupliek, ontvangen op 29 januari 2009.

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 19 juni 2009.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Op donderdag 27 maart 2007 om 16:31 uur heeft de Consument op de Lijnbaan te Rotterdam bij een geldautomaat van de ABN AMRO Bank N.V. € 50,- gepind. De Consument heeft na het pinnen zijn pinpas opgeborgen in het voorvakje van zijn portemonnee – welke met een ketting aan de binnenkant van zijn jas was bevestigd – die met een rits werd afgesloten. De portemonnee heeft hij opgeborgen in zijn 25 centimeter diepe jaszak waarna hij een plastic tas over zijn portemonnee heeft gelegd. De Consument is vervolgens naar de supermarkt gegaan om boodschappen te doen. Bij de kassa aangekomen bemerkte de consument dat zijn portemonnee half op de plastic zak lag en dat enkele pasjes – waaronder zijn pinpas – waren verdwenen. Vermoedelijk is in de supermarkt zijn pinpas uit zijn portemonnee gestolen.

De Consument is vervolgens direct naar het postkantoor gelopen om zijn pinpas te blokkeren.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

2.2 In de periode gelegen tussen 16:36 uur en 17:01 uur is er in totaal € 5.664,66,- van de rekening van de Consument afgeschreven.

De Aangeslotene heeft de Consument inmiddels € 900,- vergoed omdat het postkantoor bij een tweede geldopname aan de balie niet om aanvullende legitimatie heeft gevraagd, terwijl dit wel verplicht was aangezien het totaal die dag aan de balie opgenomen bedrag bij die tweede opname de € 1.000,- oversteeg.

3. Geschil

3.1 De Consument vordert vergoeding van de rest van de door hem geleden schade, ad € 4.664,66.

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

De Consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade aangezien hij voldoende zorgvuldig is omgegaan met zijn bankpas en de daarbij behorende pincode. Hij stelt dat hij het intoetsten van zijn pincode voldoende heeft afgeschermd en dat er bovendien niemand achter hem stond. Daarnaast is hij van mening dat hij zijn pinpas met voldoende zorgvuldigheid heeft opgeborgen en derhalve juist heeft gehandeld.

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

De Aangeslotene voert aan dat de Consument grof nalatig is geweest nu zowel de pas als de code in handen van derden zijn geraakt. Voorts stelt zij dat het onmogelijk is dat de Consument niets gemerkt heeft van de diefstal en derhalve van mening is dat de Consument de feiten niet volledig en naar waarheid heeft aangevoerd.

Uit de administratie is voorts gebleken dat de Consument niet zoals hij bij de politie heeft verklaard omstreeks 15:30 uur geld heeft opgenomen bij de pinautomaat op de Lijnbaan maar om 16:31 uur. De Consument heeft pas om 17:15 uur zijn pas geblokkeerd in tegenstelling tot 16:15 uur, het tijdstip dat in de aangifte is opgenomen. Ook de frauduleuze transacties hebben een uur later plaatsgevonden dan door de Consument gesteld.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

4. Beoordeling

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

4.1 Volgens artikel 3 lid 1 van de Voorwaarden dient een cliënt met zijn bankpas en pincode zorgvuldig om te gaan. De cliënt is verantwoordelijk voor (het gebruik van) de bankpas en de pincode vanaf het moment dat hij daarover de beschikking heeft gekregen.

4.2 In artikel 6 van de Voorwaarden is bepaald dat de cliënt aansprakelijk is voor het gebruik en de gevolgen van het gebruik van de bankpas in combinatie met de pincode. Echter ingevolge artikel 6 lid 2 onder b van de Voorwaarden is na verlies of diefstal van de pinpas de aansprakelijkheid van de cliënt voor onbevoegde opnames tot het moment van de melding van het verlies beperkt tot een bedrag van € 150,- per bankpas. Indien de cliënt grove onzorgvuldigheid of nalatigheid ten aanzien van het gebruik van de pinpas of pincode valt te verwijten wordt deze aansprakelijkheid op grond van het bepaalde in artikel 6 lid 2 onder c of d van de Voorwaarden verhoogd tot het gehele bedrag van de onbevoegde opnames tot het tijdstip van de melding van het verlies bij de bank.

4.3 De beperking van de aansprakelijkheid vervalt indien de Consument grof onzorgvuldig is omgegaan met zijn bankpas. Uit hetgeen de Consument hieromtrent heeft verklaard, maakt de Commissie op dat de Consument zijn pinpas heeft opgeborgen in het met een rits afgesloten voorvakje van zijn portemonnee welke met een ketting was vastgemaakt aan zijn jas en vervolgens heeft opgeborgen in een 25 centimeter diepe zak van deze jas waar bovenop hij een plastic zak heeft gelegd.

Het bewaren van de portemonnee in de zak van zijn jas, acht de Commissie op zichzelf onvoldoende grond om aan te nemen dat de Consument grof onzorgvuldig heeft gehandeld, zeker nu de portemonnee met een ketting aan de jas was bevestigd. Aldus heeft de bank niet aangetoond dat de Consument zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 3 lid 1 van de Voorwaarden niet heeft nageleefd.

4.4 Nu de Consument geen onzorgvuldigheid met betrekking tot zijn pas valt te verwijten, kan in het midden blijven hoe zijn pincode bij de dief/dieven bekend is geraakt.

4.5 Het is de Commissies in het geheel niet duidelijk waarom de Aangeslotene van mening is dat de Consument de feiten niet volledig en naar waarheid heeft aangevoerd nu de Consument stelt niets van de diefstal te hebben gemerkt. Zakkenrollers zijn over het algemeen zeer behendige dieven voor wie het van essentieel belang is dat het slachtoffer niets van de ontvreemding merkt, niet in laatste plaats om te voorkomen dat het slachtoffer tijdig zijn pinpas kan blokkeren. Dat de Consument zorgvuldig heeft gehandeld ten aanzien van zijn



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

pinpas betekent niet dat het onmogelijk was zijn pinpas ongemerkt te stelen. Mede gezien het opnamepatroon is kennelijk sprake geweest van (een) professionele dader(s).

4.6 De Commissie is van oordeel dat de Consument tijdig de vermissing van zijn pas heeft gemeld. Hij is direct naar het postkantoor gelopen om zijn pas te blokkeren.

4.7 Uit al het bovenoverwogene volgt dat de bank de door de Consument geleden schade dient te vergoeden, zulks echter met uitzondering van de € 150,- eigen risico en de reeds vergoede € 900. De bank zal tevens worden veroordeeld tot vergoeding van het klachtengeld.

5. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat de Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan de Consument vergoedt een bedrag van € 4.664,66 – minus € 150,- eigen risico – met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf de verzenddatum van dit bindend advies tot aan de dag van algehele voldoening, en met vergoeding aan de Consument van diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-.