



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 88

d.d. 13 oktober 2009

(mr R.J. Paris, voorzitter, mevrouw mr. J.W.M. Lenting 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 dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument van 1 september 2008;
- het antwoord van Aangeslotene van 6 april 2009;
- de repliek van Consument van 7 mei 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 25 mei 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. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1. Op 12 oktober 2007 probeert Consument bij een geldautomaat van de vestiging van een zusterbedrijf van Aangeslotene in X, met zijn bankpas geld op te nemen, waarbij zijn bankpas niet meer uit de geldautomaat is gekomen.
- 2.2. Consument heeft diezelfde dag om omstreeks 15:00 uur (ongeveer vijf kwartier na de mislukte geldopname) bij het daarvoor bestemde meldpunt door een familielid zijn pas laten blokkeren en aangifte van de vermissing van zijn bankpas bij de politie gedaan.
- 2.3. Later blijkt er een bedrag van € 1.846,- van zijn rekening te zijn afgeschreven.

3. Geschil

- 3.1. Consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade ter hoogte van de onbevoegd verrichte transacties, derhalve in totaal € 1.846,- onder aftrek van het eigen risico ten bedrage van € 150,-.
- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Consument vordert de door hem geleden schade aangezien hij voldoende zorgvuldig is omgegaan met zijn bankpas en de daarbij behorende pincode. Tevens



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

stelt Consument dat hij zo snel mogelijk na de constatering van de situatie, zoals genoemd in artikel 6 lid 2 a van de Voorwaarden Gebruik Geld- en Betaalautomaten (VgGB), melding heeft gemaakt bij Aangeslotene en zijn bankpas heeft laten blokkeren.

Consument heeft ter zitting uiteengezet dat de bewuste geldautomaat alleen te bereiken was via een $\frac{3}{4}$ deur, waar een volwassene in principe, zij het met moeite, overheen kan kijken. Consument heeft het pinhokje betreden en de deur gesloten. Consument stelt dat hij de bankpas op de gebruikelijke manier in de automaat heeft ingevoerd waarna er niets gebeurde en de automaat ook niet meer reageerde. Vervolgens gaf de automaat de melding buiten gebruik te zijn. Tijdens de pinhandeling verschijnt er een buitenlands persoon achter Consument die zijn hulp aanbood. Consument heeft deze persoon weggestuurd en stelt dat deze de pincode niet afgelezen kan hebben, gelet op de beperkte ruimte van het pinhokje. Consument heeft een aantal pogingen ondernomen om zijn bankpas uit de automaat te krijgen. Toen dat niet mogelijk bleek heeft Consument een taxi genomen naar een andere vestiging van de Y bank. Aldaar aangekomen bleek deze gesloten te zijn. Consument is daarop teruggekeerd naar zijn hotel waar zijn mobiele telefoon lag en heeft het 0900-nummer van Aangeslotene gebeld. Dit bleek niet te werken vanuit het buitenland. Vervolgens heeft Consument contact opgenomen met een familielid in Z en deze de opdracht gegeven zijn bankpas te blokkeren bij het telefonische meldpunt van Aangeslotene. Ook heeft hij van de vermissing aangifte gedaan op het politiebureau van X. Een kopie van de aangifte heeft Consument ondanks herhaaldelijk verzoek niet mogen ontvangen.

- 3.3. Consument meent te kunnen stellen dat hij voldaan heeft aan de op hem rustende verplichtingen en dat Aangeslotene daarom gehouden is de door hem geleden schade te vergoeden. De vijf kwartier gelegen tussen het verlies van zijn bankpas en de blokkering zijn niet aan Consument toe te rekenen, aangezien hij alles heeft gedaan wat in zijn vermogen lag om de bankpas zo snel mogelijk te blokkeren. Consument heeft zijn pincode niet aan derden bekendgemaakt en door de bijzonder beperkte ruimte in het pinhokje was het voor de behulpzame buitenlandse persoon niet mogelijk om de pincode af te lezen.
- 3.4. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd. Aangeslotene beroept zich er ter zitting op dat de bewuste geldautomaat een automaat van een zusterbedrijf X van Aangeslotene is. Weliswaar behoren beide maatschappijen tot hetzelfde concern, juridisch zijn het verschillende entiteiten. Aangeslotene kan daarom niet worden aangesproken op geldopnames die zijn verricht bij geldautomaten van deze bank.
- 3.5. Indien de Commissie zou oordelen dat Aangeslotene in deze terecht is aangesproken, stelt Aangeslotene dat Consument in strijd heeft gehandeld met de



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

op hem rustende verplichtingen, in het bijzonder de verplichtingen uit artikel 3 en 6 van de VgGB. Deze bepalingen komen er voor zover relevant en kort gezegd op neer dat de rekeninghouder zorgvuldig met zijn bankpas en pincode dient om te gaan en dat hij jegens een ieder gehouden is geheimhouding ten aanzien van zijn code te betrachten. In geval van een (vermoeden van) bekendheid van de pincode bij (een) derde(n), inname van de pas door de automaat of (vermoeden van) verlies, diefstal, misbruik of vervalsing van de bankpas, is de rekeninghouder 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 rekeninghouder is aansprakelijk voor het gebruik en de gevolgen van het gebruik van de bankpas. Tot aan het moment van melding van een (vermoeden van) onbevoegd gebruik is deze aansprakelijkheid beperkt tot een bedrag van € 150,-, tenzij sprake is van niet onverwijld melding van dit onbevoegde gebruik. In dat laatste geval is de rekeninghouder aansprakelijk voor het gehele bedrag van de onbevoegde opnames. Meldingen zoals eerder bedoeld dienen te worden gedaan bij het daarvoor bestemde door de bank aan de rekeninghouder bekend gemaakte internationaal te gebruiken telefoonnummer van de bank.

- 3.6. De bankpas waarmee de door Consument gestelde onbetwiste transacties zijn verricht is Consument, samen met een begeleidende brief (de card carrier), toegezonden. De card carrier bevatte een verwijzing naar de van toepassing zijnde voorwaarden en een expliciete vermelding van het telefoonnummer van het meldpunt. De voorwaarden en het telefoonnummer mogen naar de mening van Aangeslotene dan ook bij Consument bekend verondersteld worden.
- 3.7. Aangeslotene is van oordeel dat Consument de op hem rustende zorgplichtverplichtingen niet is nagekomen. Consument geeft aan dat hij verschillende vergeefse pogingen heeft ondernomen om zijn pas uit de automaat te krijgen. Consument had op basis van de op hem rustende verplichtingen direct hiervan melding moeten maken bij het hem bekend gemaakte telefonische meldpunt en zijn pas moeten laten blokkeren. Consument heeft zulks nagelaten en niet adequaat genoeg gereageerd. Gebleken is immers dat Consument eerst omstreeks 15:00 uur contact heeft opgenomen met het meldpunt en toen zijn bankpas heeft laten blokkeren; vijf kwartier na het verlies van de bankpas.
- 3.8. Voorts wijst Aangeslotene erop dat Consument ten aanzien van de pincode niet de vereiste zorgvuldigheid in acht heeft genomen nu haar is gebleken dat de pincode bij alle betwiste transacties direct juist is ingetoetst. Aangezien de pincode op generlei wijze op de bankpas is verwerkt, kan de code niet van de bankpas worden uitgelezen of afgeleid. Uit het feit dat steeds direct de juiste pincode is ingetoetst kan dan ook niet anders worden afgeleid dan dat Consument het intoetsen van de pincode niet of onvoldoende heeft afgeschermd waardoor de pincode bij derde(n)



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

bekend is geraakt. Consument heeft zijn geheimhoudingsplicht geschonden. Ook is er geen afschrift van het proces-verbaal van de politie voorhanden.

- 3.9. Aangeslotene is daarom van mening dat Consument op basis van de toepasselijke voorwaarden volledig aansprakelijk kan worden gehouden voor het geleden verlies. Aangeslotene verzoekt de Commissie op grond van het bovenstaande dan ook de vordering van Consument af te wijzen.

4. Beoordeling

- 4.1. De Commissie is van oordeel dat niet relevant is wie eigenaar is van de geldautomaat. De klacht richt zich tegen Aangeslotene die de rekening van Consument heeft belast, waarbij de vraag is of deze debitering op grond van de toepasselijke voorwaarden van Aangeslotene ten rechte geschied is.
- 4.2. Omtrent de vraag of Consument onzorgvuldig met zijn pincode is omgegaan wordt als volgt geoordeeld. Tegenover het betoog van Consument dat hij zich alleen in de ruimte waar de geldautomaat stond bevond en dat derhalve niemand kon meekijken, heeft Aangeslotene onvoldoende aangevoerd. Het enkele feit dat bij alle onbevoegde opnames de pincode in één keer juist is ingetoetst, is hiervoor niet voldoende. Aangeslotene is er niet in geslaagd om haar standpunt aannemelijk te maken. Dat wordt dan ook verworpen.
- 4.3. Geconstateerd moet worden dat over het inslikken van de pas noch in de toepasselijke voorwaarden noch op de carrier waarmee indertijd de pas aan Consument is toegestuurd, enige aandacht wordt gewijd. Daarbij komt dat Consument adequaat heeft gehandeld door naar een andere vestiging van bank X te gaan en vervolgens terug te gaan naar zijn hotel en vanuit daar contact op te nemen met een familielid in Z en zijn bankpas te laten blokkeren. Dat Consument zijn telefoon niet bij zich had als gevolg waarvan hij niet eerder contact met Z kon opnemen om zijn pas te laten blokkeren, valt hem niet aan te rekenen.
- 4.4. Een en ander leidt ertoe dat niet gesteld kan worden dat Consument gehandeld heeft in strijd met de VgGB. Aangeslotene dient aan Consument te vergoeden het bedrag van € 1.846,-, zijnde het totaal van de onbevoegd verrichte transacties, minus zijn eigen risico van € 150, derhalve € 1.696,-. Nu Aangeslotene door de Commissie in het ongelijk wordt gesteld, dient zij eveneens aan Consument de door hem betaalde kosten voor behandeling van onderhavig geschil, € 50, te vergoeden.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

5. Beslissing

De Commissie beslist, bij wijze van bindend, advies dat:

Aangeslotene aan Consument een bedrag van € 1.696,- (zijnde het door hem geleden verlies minus zijn eigen risico) te vermeerderen met € 50,- ter zake van de door hem betaalde eigen bijdrage voor behandeling van onderhavig geschil dient te vergoeden. Betaling dient te geschieden binnen een termijn van vier weken na de verzenddatum van dit bindend advies.