KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-95 d.d. 22 maart 2012
(mr. C.E. du Perron, voorzitter en mr. P.E. Roodenburg, secretaris)

Samenvatting

Consument is tijdens het boodschappen doen geconfronteerd met een man die haar eerst aansprak om geld te wisselen, en zich vervolgens opmerkelijk gedroeg. Dit had voor Consument aanleiding moeten zijn om bij de direct daaropvolgende transactie aan de balie in de supermarkt te controleren of zij nog in het bezit was van (al) haar betaalpas(sen). In ieder geval had zij deze controle bij thuiskomst dienen te verrichten. De gezondheidstoestand van Consument staat niet aan het uitvoeren van deze weinig omslachtige controle, hetzij aan de balie, hetzij thuis, in de weg.

1. 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 met bijlagen, ontvangen 6 januari 2011;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 6 mei 2011;
- de repliek van Consument d.d. 22 mei 2011;
- de dupliek van Aangeslotene d.d. 26 juni 2011.

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 te Den Haag op 12 oktober 2011. Aldaar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Op 13 februari 2010 heeft Consument om 11:52 uur geld opgenomen bij een geldautomaat van Aangeslotene die zich in een filiaal van X bevond.

2.2 Consument is na de geldopname aangesproken door een haar onbekende man die haar vroeg een muntstuk te wisselen. Nadat Consument het wisselgeld had ontvangen, kwam de man nogmaals naar Consument toe en sprak haar opnieuw aan.

2.3 Consument heeft verklaard dat haar portemonnee tijdens de gesprekken met de man open heeft gestaan, nu zij voornemens was om na de geldopname sigaretten te kopen bij de balie die zich een paar meter bij de geldautomaat vandaan bevond.

2.4 Om 11:56 uur hebben onbevoegden een eerste transactie met de betaalpas van Consument verricht.

2.5 Op 17 februari 2010 bemerkte Consument dat zij haar betaalpas niet meer in haar bezit had. Nadat Aangeslotene over de vermissing van de betaalpas was geïnformeerd, bleek ondertussen voor een bedrag van € 5.574,95 aan onbevoegde transacties met de betaalpas te zijn verricht.

2.6 Aangeslotene heeft besloten de schade welke op 13 februari 2010 voor Consument door de onbevoegde transacties is ontstaan, € 2.380,-, te vergoeden.

2.7 Op de overeenkomst tussen Consument en Aangeslotene zijn de Voorwaarden gebruik Betaalpassen en Creditcards (verder: "de Voorwaarden") van toepassing.

3. Geschil

3.1 Consument vordert terugbetaling van € 5.574,95, zijnde het bedrag van de door onbevoegden opgenomen bedragen van haar betaalrekening.

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

- Aangeslotene houdt te strikt vast aan de (letterlijke) bepalingen in de van toepassing zijnde Voorwaarden. Gelet op de ziekte van Consument mag van Aangeslotene in dit specifieke geval worden verwacht dat zij soepeler omgaat met de eisen die zij aan het veilige gebruik van de betaalpas stelt. Van Consument kan onder deze omstandigheden, waarbij zij in haar mobiliteit is beperkt en zelden, en in voorkomend geval slechts onder begeleiding, buiten komt, niet worden verwacht dat zij dagelijks controleert of zij de betaalpas nog in bezit heeft.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd.

- Consument heeft derden in de gelegenheid gesteld om haar betaalpas uit haar portemonnee weg te nemen. Het is voorts aannemelijk dat Consument bij haar geldopname haar pincode onvoldoende heeft afgeschermd waardoor derden daar kennis van hebben kunnen nemen. Tevens heeft Consument niet voldaan aan de veiligheidseisen door niet dagelijks te controleren of zij nog in het bezit was van haar betaalpas; had zij dat wel gedaan dan had verdere schade kunnen worden voorkomen.

3.4 De door partijen betrokken stellingen worden in het hiernavolgende voor zover nodig besproken.

4. Zitting

4.1 Ter zitting hebben partijen hun standpunten nader toegelicht. Namens Consument wordt gesteld dat zij na haar geldopname in het filiaal van X is benaderd door een onbekende man die haar aansprak om een muntstuk van € 2,- te wisselen. Nadat Consument het wisselgeld in ontvangst had genomen, werd zij door de man nogmaals aangesproken, waarna deze wegliep. Consument werd vergezeld door haar 12-jarige kleindochter, die de gang van zaken vreemd vond. Na het wisselen van het muntstuk is Consument naar de balie gelopen die zich ongeveer 4 meter verderop bevond om sigaretten te kopen, welke zij contant heeft afgerekend.

4.2 De portemonnee van Consument bestaat uit 3 vakken, en is met een 'drukkertje' afsluitbaar. Tijdens de gesprekken met de onbekende man was de portemonnee van Consument weliswaar niet met het drukkertje afgesloten, maar de portemonnee stond niet open; de bovenste (afdicht)klep was in gesloten toestand.

4.3 Door haar ziekte heeft Consument een verminderde lichamelijke conditie, waaronder minder goed zicht, en is zij minder alert. De gevolgen van de onbevoegde transacties zouden niet volledig voor rekening van Consument dienen te komen.

4.4 Aangeslotene heeft aangevoerd dat zij alle zaken op rationele gronden beoordeelt. Zij heeft uit coulance besloten de schade welke op de eerste dag, 13 februari 2010, is ontstaan, te vergoeden. De overige schade dient wat de Aangeslotene betreft voor rekening van Consument te blijven.

4.5 Hiervoor is volgens Aangeslotene redengevend dat conform de door haar uitgevaardigde veiligheidsvoorschriften en instructies Consument gehouden is om eenmaal daags te controleren of zij de pas nog in bezit heeft. Consument heeft in casu eerst op 17 februari 2010 geconstateerd dat zij de betaalpas niet meer in haar bezit had. Zeker gelet op het (opmerkelijke) voorval met het wisselen van het muntstuk, had het op de weg van Consument gelegen om bij thuiskomst te controleren of zij de betaalpas nog in bezit had. Had Consument op 13 februari 2010 bij thuiskomst gecontroleerd of zij de pas nog in bezit had, dan had de schade in ieder geval kunnen worden beperkt.

5. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde en hetgeen door hen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, overweegt de Commissie als volgt.

5.1 De Commissie laat in het midden of in het algemeen van consumenten mag worden verwacht, mede op grond van de geldende voorwaarden voor pasgebruik, dat zij dagelijks controleren of zij nog in het bezit zijn van hun betaalpas. In dit geval is Consument tijdens het boodschappen doen geconfronteerd met een man die haar eerst aansprak om geld te wisselen, en zich vervolgens opmerkelijk gedroeg. Dit had voor Consument aanleiding moeten zijn om bij de direct daaropvolgende transactie aan de balie in de supermarkt te controleren of zij nog in het bezit was van (al) haar betaalpas(sen). In ieder geval had zij deze controle bij thuiskomst dienen te verrichten.

5.2 De gemachtigde van Consument heeft aangevoerd dat, nu Consument vanwege haar ziekte in een verminderde fysieke conditie verkeert, hetgeen onder meer zijn weerslag heeft op haar alertheid en er tevens toe heeft geleid dat zij niet dagelijks meer buiten komt, van Consument niet gevergd kan worden dat zij dagelijks controleert of zij haar bankpas nog in bezit heeft. Uit de bedoelde omstandigheden volgt echter niet dat Consument tot de hiervoor bedoelde weinig omslachtige controle aan de balie of bij thuiskomst in redelijkheid niet in staat was, of dat deze anderszins in redelijkheid niet van haar kon worden verlangd.

5.3 Aangeslotene heeft, gelet op de feiten en omstandigheden van het geval, besloten om de schade welke op de eerste dag van de ontvreemding van de betaalpas voor Consument is ontstaan te vergoeden. Consument heeft, gelet op haar omstandigheden, in het algemeen voor coulance gepleit. De Commissie heeft begrip voor de moeilijke omstandigheden waarin Consument zich bevindt, doch ziet in het licht van hetgeen hiervoor is overwogen geen juridische gronden om Aangeslotene te bewegen Consument nader tegemoet te komen dan zij inmiddels heeft gedaan.

5.4 De slotsom is dan ook dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

6. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering af.

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.