Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-201
d.d. 1 juli 2013
(mr. C.E du Perron, voorzitter, en mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Misbruik van creditcard tijdens langdurige afwezigheid van Consument. Naar oordeel van de Commissie kan de bank het verwijt worden gemaakt dat de creditcard ondanks legitimatie-plicht is afgegeven op het woonadres terwijl Consument op dat moment reeds gedetineerd was. De Commissie is echter van oordeel dat het ook op weg van Consument had gelegen om de bank te informeren over zijn adreswijziging en om zijn rekeningafschriften te controleren. De vordering om meer te vergoeden dan hetgeen Aangeslotene reeds heeft vergoed, wordt afgewezen.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

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, ontvangen op 10 oktober 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld:

Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 12 april 2013.
Aldaar is Aangeslotene verschenen. Consument heeft na oproeping medegedeeld de zitting niet bij te zullen wonen, maar geen bezwaar te hebben tegen een mondelinge behandeling zonder zijn aanwezigheid. Hij is dan ook niet verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument houdt bij Aangeslotene een betaalrekening aan.

3.2. Vanaf 5 september 2008 tot 8 februari 2013 is Consument gedetineerd geweest. Tijdens de detentie heeft Aangeslotene op 14 mei 2009 een creditcard aan het bij haar bekende woonadres van Consument gezonden. Voor de ontvangst van de creditcard moest de ontvanger zich legitimeren bij afgifte door de postbode. Tevens heeft Aangeslotene separaat een activeringscode en pincode naar het woonadres van Consument gezonden.

3.3. Op 7 augustus 2009 is de creditcard via de activeringscode geactiveerd. Vanaf 7 augustus 2009 tot 22 mei 2010 hebben er betwiste transacties met de creditcard plaatsgevonden.

3.4. Omstreeks 15 mei 2010 heeft Consument een vriend gemachtigd om zijn post te openen. Nadat Consument via de vriend kennis had genomen van de rekening-afschriften, heeft Consument op 22 mei 2010 de creditcard laten blokkeren. Op dit datum heeft Consument ook een correspondentieadres doorgegeven aan Aangeslotene.

3.5. Aangeslotene heeft de schade als gevolg van het misbruik van de creditcard tot aan 26 augustus 2009, zijnde de ontvangstdatum van het rekeningafschrift waarop de eerste betwiste transacties zichtbaar waren, vergoed aan Consument. Dit was een bedrag van € 281,15. Tevens heeft Aangeslotene eind juli 2012 op grond van het oordeel van de Ombudsman een bedrag van € 3.416,37 aan Consument vergoed; zijnde de helft van de totale schade € 6.832,73. Nadien heeft Aangeslotene tevens een bedrag van € 533,- aan Consument vergoed, zijnde de helft van ontstane debetrente in de periode 26 september 2009 tot 26 juli 2012 (totaal € 1.064,22).

3.6. Omdat de creditcard een debetstand vertoonde, heeft Aangeslotene de door haar vergoede bedragen eerst in mindering gebracht op het debetsaldo van de creditcard. Het restant is vervolgens overgemaakt naar de betaalrekening van Consument.

3.7. Op de rechtsverhouding tussen Consument en Aangeslotene zijn de Voorwaarden gebruik Betaalpassen en Creditcard (hierna: de Voorwaarden). van toepassing. Artikel 9 van de Voorwaarden vermeld het volgende:

U moet de aanwezigheid van uw betaalkaart en het gebruik daarvan regelmatig controleren. Dat doet u zo:

- *Controleer minimaal één keer per dag of u uw eigen betaalkaart nog heeft.*
- *Als u na het gebruik van uw betaalkaart bent aangesproken door onbekende personen, controleer dan kort daarna of u uw betaalkaart nog in uw bezit heeft.*
- *Controleer af- en bijschrijvingen op Mijn ING of op de rekeningoverzichten van uw creditcard.*

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot volledige vergoeding van de door hem geleden schade die is ontstaan doordat onbevoegden misbruik hebben gemaakt van zijn creditcard. Consument vordert vergoeding van in totaal € 6.087,85, in plaats van het reeds door Aangeslotene vergoede bedrag ad € 3.416,37.

4.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat onbevoegden misbruik hebben gemaakt van zijn creditcard terwijl hij gedetineerd was. Het misbruik heeft kunnen plaatsvinden omdat Aangeslotene de nieuwe creditcard naar het woonadres van Consument heeft verzonden, terwijl hij daar niet was. Consument stelt zich op het standpunt dat hij geen correspondentieadres aan Aangeslotene diende op te geven. Hij is hier door zijn advocaat of justitiële inrichting niet opgewezen. Subsidiair stelt Consument zich op het standpunt dat hij de adreswijziging al voor 22 mei 2010 aan Aangeslotene heeft doorgegeven.

4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. De Commissie dient te beoordelen voor wiens rekening en risico het misbruik van de creditcard dient te komen.

5.2. Vaststaat dat Aangeslotene in mei 2009 een creditcard alsmede de activerings- en pincode heeft verzonden aan het woonadres van Consument, die destijds gedetineerd was. Ook staat vast dat de creditcard in augustus 2009 is geactiveerd en er diverse betalingen zijn verricht met de creditcard. Tot slot staat vast dat Consument in mei 2010 het misbruik heeft ontdekt en de creditcard heeft geblokkeerd. Op dat moment heeft Consument ook een correspondentieadres opgegeven aan Aangeslotene.

5.3. De Commissie stelt voorop dat indien Consument tijdig een adreswijziging aan Aangeslotene had doorgegeven vermoedelijk alle, en in ieder geval een groot gedeelte van de, onbevoegde opnames hadden kunnen worden voorkomen. Zelfs als Aangeslotene de kaart dan nog naar het oude adres van Consument zou hebben verzonden, had Consument immers de bankafschriften overeenkomstig artikel 9 van de Voorwaarden kunnen bekijken en bij misbruik de creditcard kunnen blokkeren.

5.4. Naar de Commissie begrijpt stelt Consument zich op het standpunt dat hij geen correspondentieadres diende op te geven aan Aangeslotene terwijl hij in voorarrest zat. De Commissie is van oordeel dat van Consument, mede op grond van de algemene bankvoorwaarden, mag worden verwacht dat hij Aangeslotene informeert over een eventuele adreswijziging. Dat Consument niet door zijn advocaat of justitiële inrichting is gewezen op de noodzaak van het doorgeven van een adreswijziging doet aan het voorgaande niets af. Voor zover Consument bedoeld dat hij zijn correspondentieadres tijdig aan Aangeslotene heeft doorgegeven, is de Commissie van oordeel dat uit de stukken geen bewijs valt te putten voor de stelling dat Consument eerder dan 22 mei 2010 een adreswijziging aan Aangeslotene heeft

doorgegeven. Nu het tot de verantwoordelijkheid van Consument behoort om een adreswijziging tijdig door te geven of er in ieder geval zorg voor te dragen dat iemand naar zijn post omkijkt, dienen de gevolgen van het niet tijdig doorgeven van een adreswijziging voor rekening van Consument te komen.

5.5. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene er geen verwijt van kan worden gemaakt dat zij in mei 2009 de creditcard naar het toentertijd bij haar bekende woonadres van Consument heeft gezonden. Dat het om een tussentijdse toezending ging, en niet om toezending op aanvraag van Consument of een reguliere toezending aan het einde van de geldigheidsperiode, doet daaraan niet af. Naar oordeel van de Commissie kan wel aan Aangeslotene worden toegerekend dat de creditcard ondanks legitimatieplicht is afgegeven op het woonadres terwijl Consument op dat moment reeds gedetineerd was en dus niet op dat adres aanwezig kan zijn geweest.

5.6. Hoewel aan Aangeslotene is toe te rekenen dat de kaart aan een ander dan Consument is verstrekt, zou Consument het misbruik van de kaart eerder hebben kunnen ontdekken – en verder voorkomen – indien hij zijn juiste adres tijdig aan Aangeslotene zou hebben doorgegeven of ervoor zou hebben zorggedragen dat iemand de post bij hem bezorgde. Daarom acht de Commissie het gerechtvaardigd dat de schade als gevolg van het misbruik van de creditcard onder gegeven omstandigheden deels voor rekening van Consument komt.

5.7. Aangeslotene heeft Consument na het oordeel van de Ombudsman inmiddels 50% van de schade vergoed. Zij heeft ter zitting verklaard het oordeel van de Ombudsman niet ter discussie te willen stellen. Zij wil zich uitsluitend verweren tegen de vordering om meer dan 50% te vergoeden. In het licht van het voorgaande acht de Commissie het, mede gelet op de periode waarin misbruik van de kaart is gemaakt, redelijk dat minimaal 50% van door Consument geleden schade als gevolg van het misbruik van de creditcard voor zijn eigen rekening komt. Gelet op het standpunt van Aangeslotene behoeft niet onderzocht te worden of Consument wellicht meer dan 50% van de schade zou dienen te dragen. De vordering van Consument zal worden afgewezen omdat Aangeslotene niet meer dan de door haar reeds betaalde 50% van de schade aan Consument dient te vergoeden.

5.8. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.