KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-184
d.d. 18 juni 2012
(de heer prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, en mevrouw mr. F. Faes secretaris)

Samenvatting

Consument is geconfronteerd met het niet functioneren van zijn creditcard bij het loket van een bank in Ierland. De problemen van het niet functioneren zijn te wijten aan de Ierse bank en vallen daarom buiten de invloedssfeer van de bank. Er is daarom geen sprake van een schending van haar zorgplicht. De vordering van consument wordt afgewezen.

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 geschillenbeslechting van Consument, ontvangen op 20 september 2011;
- het verweerschrift van Aangeslotene van 22 december 2011;
- de repliek van Consument van 20 januari 2012; en
- de dupliek van Aangeslotene van 28 februari 2012.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 1 juni 2012.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Consument is op 4 februari 2011 naar Ierland gereisd voor de aankoop van een auto. Consument diende de auto contant af te rekenen. Consument wilde een deel van het benodigde bedrag opnemen met zijn creditcard bij het loket van een bank in Ierland. Het saldo op de creditcard bedroeg die dag € 4.995,61.

2.2. Bij aankomst in Ierland heeft Consument met de creditcard een auto gehuurd. Toen Consument een contant bedrag van € 2.500,- wilde opnemen met de creditcard bij het loket van een Ierse bank, bleek dat niet mogelijk. Om te controleren of zijn creditcard wel functioneerde, heeft Consument daarna bij een geldautomaat een bedrag opgenomen; deze opname is zonder problemen verlopen.

2.3. Toen bleek dat Consument het benodigde bedrag niet bij het loket van de bank in Ierland kon opnemen, heeft hij telefonisch contact opgenomen met de klantenservice van Aangeslotene. Aangeslotene heeft de oorzaak van het probleem niet kunnen traceren en oplossen. Consument is uiteindelijk onverrichter zake naar Nederland teruggereisd.

2.4. Uit onderzoek van Aangeslotene is gebleken dat de oorzaak van de storing lag bij de Ierse bank en buiten de invloedssfeer van Aangeslotene lag.

2.5. Op de rechtsverhouding tussen Consument en Aangeslotene zijn onder andere de Voorwaarden gebruik Betaalpassen en Creditcard (hierna: de VgBC) en de Voorwaarden Betaalrekeningen (hierna: de VB) van toepassing. In de VgBC en de VB staat, – voor zover hier relevant –, het volgende vermeld:

Artikel 25 VgBC
25 Aansprakelijkheid van X
25.1 X is niet aansprakelijk voor schade, als u of de door u gemachtigde betaalpashouder of de houder van de extra creditcard zich bij het gebruik van uw betaalkaart niet houdt aan deze productvoorwaarden.
25.2 X is ook niet aansprakelijk voor schade doordat u uw betaalkaart niet of niet meer kunt gebruiken. Of als uw betaalkaart wordt geweigerd, ingenomen of ongeldig gemaakt. Behalve als de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van X.

Artikel 84 VB
84 Schade
84.1 X is alleen aansprakelijk voor de directe schade.
Directe schade houdt in:
- De kosten die X u voor de betaling heeft berekend.
- De rente die u bij X bent misgelopen.
- De rente die u bij X moet betalen omdat wij de betaalopdracht niet goed hebben uitgevoerd.
84.2 X is niet aansprakelijk voor indirecte schade (zoals gederfde winst of gevolgschade).

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door hem geleden schade, welke hij ter zitting heeft begroot op € 2.000,-. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene toerekenbaar tekort is geschoten in haar zorgplicht jegens Consument, doordat Aangeslotene na de telefonische melding van het niet functioneren van zijn creditcard op geen enkele wijze heeft geprobeerd behulpzaam te zijn om een oplossing te zoeken voor het probleem.

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

4. Beoordeling

4.1. De Commissie stelt vast dat Consument is geconfronteerd met het niet functioneren van zijn creditcard aan het loket bij een Iers bankfiliaal. Ondanks contact met Aangeslotene hierover kon het probleem niet worden verholpen, waardoor Consument geen geld kon opnemen voor een beoogde transactie en onverrichter zake naar Nederland is teruggereisd.

4.2. Aan zijn vordering legt Consument ten grondslag – zo begrijpt de Commissie – dat Aangeslotene tekort is geschoten is in haar zorgplicht jegens Consument en op grond daarvan aansprakelijk is voor de schade die hij ten gevolge van die tekortkoming heeft geleden.

4.3. De Commissie neemt in overweging dat, op basis van de feitelijke omstandigheden die in de procedure naar voren zijn gebracht, de oorzaak van door de Consument ondervonden problemen lag bij de Ierse bank en derhalve niet te verwijten is aan Aangeslotene. De problemen lagen buiten de invloedssfeer van Aangeslotene. Consument heeft naar het oordeel van de Commissie onvoldoende aannemelijk kunnen maken dat het aan Aangeslotene te verwijten is dat hij niet in staat was om in Ierland geld op te nemen.

4.4. Nu de door Consument ondervonden problemen buiten de invloedssfeer van Aangeslotene lagen, kan van Aangeslotene niet worden verwacht dat Aangeslotene deze problemen (onmiddellijk) had verholpen. Van belang is dat van Aangeslotene niet kan worden gevergd dat zij ieder probleem met geldopnames in het buitenland oplost (zie Geschillencommissie Kifid 2011/256). Tevens heeft Consument ter zitting verklaard dat hij niet heeft geprobeerd om bij een ander bankfiliaal contant geld op te nemen. Van hem had mogen verwacht dat hij deze mogelijkheid wel had onderzocht.

4.5. Uit het voorgaande volgt dat de problemen met de geldopname in Ierland niet waren toe te rekenen aan Aangeslotene en dat Aangeslotene daarom haar zorgplicht jegens Consument niet heeft geschonden. Consument zelf kan aan de ontstane situatie niets doen, maar zal, nu er geen goede grond is zijn schade voor rekening van Aangeslotene te laten zijn, die schade zelf dienen te dragen. Dit leidt tot de slotsom dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

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

KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

5. 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.