KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-254 d.d. 6 september 2012
(mr. C.E. du Perron, voorzitter en mevrouw mr. M. Nijland, secretaris)

Samenvatting

De Commissie acht het wisselen van een muntje voor een winkelwagentje in beginsel geen ongebruikelijke handeling in het maatschappelijk verkeer, tenzij er sprake is van bijzondere omstandigheden, waar in dit geval geen sprake van was. Op het moment dat de onbekende man een muntstuk van twee Euro in de portemonnee van Consument gooide en hierbij de portemonnee vluchtig aanraakte werd de situatie abnormaal. De Commissie is van oordeel dat van een consument in een dergelijke situatie verwacht mag worden dat zij onmiddellijk controleert of zij nog in het bezit is van haar bankpas en een eventuele vermissing meteen meldt bij Aangeslotene. Gelet op het zeer korte tijdsbestek tussen de diefstal en de betwiste opname acht de Commissie het tijdstip van melding in dit specifieke geval niet relevant. Omdat niet is komen vast te staan dat Consument grof nalatig heeft gehandeld in de zin van de Voorwaarden wordt de vordering toegewezen.

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;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument; en
- de dupliek van Aangeslotene.

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 aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op woensdag 18 april 2012. Daar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
2.1. Consument houdt bij Aangeslotene een bankrekening aan, waaraan een creditcard gekoppeld is. Op het gebruik van de creditcard zijn de Algemene voorwaarden voor betaalrekeningen en betaaldiensten van Aangeslotene van toepassing (hierna: de Voorwaarden).
2.2. In de Voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende bepaald:
"5 Regels hoe u zorgvuldig met de kaart moet omgaan

1 U moet zorgvuldig omgaan met de kaart en de pincode. U moet alle redelijke maatregelen nemen om voor de veiligheid ervan te zorgen en onbevoegd gebruik te voorkomen. U moet de kaart altijd veilig bewaren en de kaart en pincode veilig gebruiken.
2 U moet de kaart laten blokkeren als daar reden voor is. U moet zorgen dat u op de hoogte blijft van voorschriften die wij geven. Bijvoorbeeld voorschriften om fraude met de kaart en pincode te voorkomen.
3 U moet de kaart altijd zorgvuldig bewaren. U bewaart de kaart alleen zorgvuldig als:
a anderen de kaart en de portemonnee of andere opbergplaats waarin de kaart is opgeborgen niet kunnen zien als u de kaart niet gebruikt;
b anderen niet kunnen zien waar u de kaart opbergt;
c u de kaart zo opbergt dat anderen niet ongemerkt de kaart kunnen pakken;
d u er goed op let dat u de kaart niet verliest.(…)"
"7 Maatregelen bij misbruik 1 U moet de kaart meteen laten blokkeren via het in Hoofdstuk 1 genoemde meldpunt Interhelp als:
a de kaart is gestolen of u vermoedt dat deze is gestolen;
b. u de kaart heeft verloren of u niet meer weet waar u de kaart heeft gelaten. (…)"
"9 Uw aansprakelijkheid 1 U bent aansprakelijk voor de gevolgen van het gebruik van een kaart.
2 Bij onbevoegd gebruik na verlies of diefstal van de kaart bent u in ieder geval aansprakelijk tot € 150,- per kaart voor onbevoegde transacties die zijn gedaan tot het moment van melding van een incident.
3 Daarnaast bent u aansprakelijk:
a als blijkt dat u een incident met de kaart niet meteen heeft gemeld toen u van dat incident wist. Voor alle onbevoegde transacties die vanaf dat moment tot aan het moment van melding zijn gedaan, bent u aansprakelijk.
b als blijkt dat de onbevoegde transacties konden gebeuren omdat u uw pincode niet geheim heeft gehouden. Of doordat een mederekeninghouder of de gevolmachtigde zijn pincode niet geheim heeft gehouden. U bent dan aansprakelijk voor alle onbevoegde transacties die vóór de melding zijn gedaan; (…)
4 U bent in ieder geval aansprakelijk als het gebruik heeft kunnen plaatsvinden door opzet, grove schuld of grove nalatigheid van u, een andere rekeninghouder of een gevolmachtigde. Of als u, een andere rekeninghouder of gevolmachtigde frauduleus heeft gehandeld."

2.3. Op 12 november 2010 heeft Consument omstreeks 16:45 uur haar boodschappen in een supermarkt met behulp van haar bankpas afgerekend. Hierna heeft Consument bij een geldautomaat in de supermarkt om 16:47 uur een bedrag van € 150,- opgenomen.

2.4. Vervolgens is zij met haar volgeladen winkelwagentje de winkel uitgegaan en is zij richting het parkeerterrein gelopen. Daar is ze in de rij voor een oliebollenkraam aangesloten. Vervolgens heeft ze oliebollen ingekocht en is ze met de winkelwagen naar haar auto gelopen en heeft ze de boodschappen ingeladen. Toen zij de lege winkelwagen wilde terugbrengen, kwam er een man met Oost-Europees uiterlijk op

Consument afgelopen. De man maakte wilde gebaren en wees naar de portemonnee van Consument. Consument begreep hieruit dat de man geld wilde wisselen voor een winkelwagentje. Consument heeft haar portemonnee geopend en de man gooide er een munt van twee Euro in waarbij hij de portemonnee vluchtig heeft aangeraakt. Hierop heeft Consument € 1,60,- aan wisselgeld aan de man gegeven. Consument vond de situatie abnormaal en heeft onmiddellijk gecontroleerd of zij nog in het bezit was van de door haar opgenomen € 150,-.

2.5. Op 13 november 2010 heeft Consument omstreeks 14:15 uur ontdekt dat haar bankpas uit haar portemonnee was verdwenen. Hierop heeft zij de bankpas om 14:33 uur laten blokkeren.

2.6. Later is gebleken dat op 12 november 2010 om 17:00 uur bij een geldautomaat van Aangeslotene - die op loopafstand van de supermarkt stond opgesteld - een bedrag van € 1.020,- aan de rekening was onttrokken.

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot betaling van het ten onrechte aan haar bankrekening onttrokken bedrag van € 1.020,-.

3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene gehouden is tot nakoming van de rekening-courant overeenkomst. Consument is zorgvuldig met haar bankpas en pincode omgegaan. Daarnaast doet het tijdstip van melden van de vermissing van de bankpas niet ter zake, omdat er geen tijd was om de vermissing te melden; de betwiste transactie had al plaatsgevonden.

3.3. Aangeslotene heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1. In artikel 5 van hoofdstuk 7 van de toepasselijke Voorwaarden is bepaald dat een kaarthouder zorgvuldig met zijn bankpas en pincode dient om te gaan. Van zorgvuldig gebruik is sprake als de bankpas zo wordt opgeborgen dat anderen hem niet ongemerkt kunnen pakken. De kaarthouder dient ten aanzien van de hem toegekende pincode geheimhouding te betrachten jegens een ieder.
In artikel 7.1 sub a van hoofdstuk 7 van de Voorwaarden is opgenomen dat een kaarthouder zijn bankpas moet laten blokkeren via het aangewezen meldpunt van Aangeslotene als deze is gestolen of hij vermoedt dat deze is gestolen. Sub b bepaalt hetzelfde voor het geval dat hij de bankpas heeft verloren of niet meer weet waar hij deze heeft gelaten.
In artikel 9 van ditzelfde hoofdstuk is bepaald dat een kaarthouder bij onbevoegd gebruik van de bankpas of pincode in ieder geval aansprakelijk is tot € 150,-, tot het moment van melding van het incident. De beperking van de aansprakelijkheid vervalt indien het gebruik heeft kunnen plaatsvinden door opzet, grove schuld of grove nalatigheid van de rekeninghouder of gevolmachtigde.

4.2. Gezien het voorgaande dient beoordeeld te worden of Consument grof nalatig in de zin van de Voorwaarden heeft gehandeld. Hiertoe overweegt de Commissie het volgende. Uit de vaststaande feiten leidt de Commissie af dat Consument op het parkeerterrein van een supermarkt met een man een muntje heeft gewisseld ten behoeve van winkelwagentje. De Commissie acht het wisselen van een muntje op zichzelf geen ongebruikelijke handeling in het maatschappelijk verkeer. Als financiële instellingen van oordeel zijn dat consumenten dat niet meer mogen doen, dan mag van hen worden verwacht dat zij hun klanten actief benaderen om hen hierop te wijzen. Daartoe bestaan, onder meer via internet, folders bij afschriften en de schermen van gelduitgifteautomaten, voldoende mogelijkheden. Niet gebleken is dat Consument door Aangeslotene op zodanige wijze is gewaarschuwd voor het risico dat door deze vorm van criminaliteit is verbonden aan een op zichzelf gangbare handeling als het bij een winkelwagentje wisselen van munten. De Commissie acht deze handeling dan ook niet grof nalatig in de zin van de Voorwaarden. Dat kan anders zijn wanneer sprake is van bijzondere omstandigheden. Daar was in dit geval naar het oordeel van de Commissie geen sprake van, al was het gedrag van de man wel reden extra oplettend te zijn.

4.3. Vanaf het moment dat de onbekende man het muntstuk van twee Euro in de portemonnee van Consument gooide waarbij hij de portemonnee vluchtig aanraakte, werd de situatie echter abnormaal. Consument erkent ook dat zij vanaf dat moment argwaan kreeg en heeft gecontroleerd of zij nog in het bezit was van het door haar opgenomen cash geld. Zij heeft toen niet aan haar bankpas gedacht. In die zin verschilt onderhavige kwestie van de door Consument aangehaalde uitspraak van de Geschillencommissie Kifid van 2011/30 waarin de betreffende consument zich er niet van bewust was dat er iemand met zijn vingers aan zijn portemonnee zat.

4.4. De vraag is wat men van een Consument in een dergelijke situatie mag verwachten. De Commissie is van oordeel dat van Consument verwacht had mogen worden dat zij, nadat de betrokken man haar al op een wat vreemde manier had benaderd, direct na het voorval waarbij het muntstuk van twee Euro in haar portemonnee werd gegooid en de portemonnee werd aanraakt, niet alleen had moeten controleren of zij nog in het bezit was van haar geld, maar ook of zij nog in het bezit was van haar bankpas. Een eventuele vermissing van de bankpas zou zij dan zo snel mogelijk bij Aangeslotene moeten melden. De voorwaarden en het voorlichtingsmateriaal van Aangeslotene zijn daarover duidelijk. Consument heeft dan ook haar meldingsplicht zoals neergelegd in artikel 7.1 van de Voorwaarden van Aangeslotene geschonden.

4.5 Consument heeft ter zitting aangevoerd dat zij de onbevoegde geldopname niet meer zou hebben kunnen verhinderen, omdat er tussen de diefstal van de pas en die opname onvoldoende tijd gelegen was. Het tijdsbestek tussen de geldopname bij de geldautomaat in de supermarkt en de betwiste transactie van € 1.020,- was 13 minuten. In die tijd is Consument van de geldautomaat in de supermarkt met de winkelwagen het parkeerterrein opgelopen, heeft zij in de rij voor de oliebollenkraam gestaan, heeft zij oliebollen gekocht, is zij met de winkelwagen naar haar auto gelopen en heeft zij de boodschappen ingeladen. Toen zij de lege winkelwagen wilde

terugbrengen heeft het wisselincident zich voorgedaan. Op dat moment was het merendeel van de 13 minuten reeds verstreken. Volgens Consument had zij de vermissing van de bankpas nooit binnen de resterende minuten bij Aangeslotene kunnen melden, te meer omdat zij geen mobiele telefoon bij zich had en daarom afhankelijk zou zijn geweest van een telefoon bij de servicebalie van de supermarkt. Zij heeft dan ook betoogd dat het tijdstip van melden in dit geval niet ter zake doet, waarbij zij verwijst naar een uitspraak van de Geschillencommissie Kifid 2011/248.

4.5. De Commissie is van oordeel dat Consument met haar uitvoerig gemotiveerd verweer voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat wanneer zij zich na het wisselincident inderdaad direct naar de servicebalie van de supermarkt had begeven om daar van een telefoon gebruik te maken en de vermissing van de bankpas aan Aangeslotene te melden, zij dit naar alle waarschijnlijkheid niet binnen de nog beschikbare tijd had kunnen realiseren. Zij had door haar melding de onbevoegde transactie dus niet meer kunnen verhinderen. Daarom acht de Commissie, in de specifieke omstandigheden van dit geval, het verzuim de diefstal direct te melden niet relevant voor de vergoeding van de opname om 17.00 uur. Omdat de Commissie niet is gebleken dat Consument grof nalatig heeft gehandeld ten aanzien van haar pincode en/of bankpas, volgt hieruit dat de opname boven het eigen risico voor rekening van Aangeslotene dient te komen.

4.6. Omdat Consument in het gelijk wordt gesteld zal Aangeslotene tevens worden veroordeeld tot vergoeding van de door Consument betaalde eigen bijdrage.

5. Beslissing

De Commissie bepaalt bij bindend advies dat Aangeslotene binnen vier weken aan Consument een bedrag vergoedt van € 870,- (€1.020,- minus € 150,- eigen risico), te vermeerderen met € 50,-, betaald door Consument als eigen bijdrage voor de behandeling van dit geschil.

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.