Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-277 d.d. 2 oktober 2012
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mevrouw mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Vermissing bankpas, met als gevolg onbevoegde opnames. Commissie overweegt dat, alhoewel het aan de bank is om te bewijzen dat sprake is van grove nalatigheid, Consument tenminste enig inzicht dient te geven in de wijze(n) waarop pas en pincode in onbevoegde handen zouden kunnen zijn geraakt. Consument heeft echter onvoldoende inzicht daarin gegeven en het blijft volledig duister hoe zijn bankpas en pincode in verkeerde handen kunnen zijn gekomen. Ook heeft Consument nagelaten om dagelijks te controleren of hij nog in het bezit was van zijn bankpas en hierdoor heeft het meer dan drie weken geduurd voordat hij de vermissing heeft ontdekt. Als Consument deze verplichting wel was nagekomen hadden alle transacties kunnen worden voorkomen. Door schending van deze verplichtingen heeft hij grof nalatig gehandeld. De vordering wordt afgewezen.

Consument,

tegen

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

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; en
- het verweerschrift 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 zullen aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 14 september 2012. Daar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
2.1. Consument houdt bij Aangeslotene een ABN AMRO Flexibel Krediet met contractnummer 0. Bij dit krediet hoort een bankpas met volgnummer 00.

2.2. Consument heeft op 2 juli 2011 de bankpas gebruikt bij een geldautomaat. Op 5 juli 2011 om 06:45 uur is Consument vanaf luchthaven X met vakantie naar Y vertrokken. Op 14 juli 2011 is Consument teruggekomen uit Y. Op 16 juli 2011 is Consument weer op vakantie vertrokken. Op 25 juli 2011 is hij teruggekomen.

2.3. Toen Consument in Y verbleef, zijn in Nederland met de bankpas tussen 7 juli 2011 10:01 uur en 8 juli 2011 01:10 uur een viertal transacties verricht voor een totaalbedrag van € 4.959,95. Dit bedrag is binnen de toepasselijke limieten. Consument heeft de bankpas op 27 juli 2011 laten blokkeren, toen hij zijn rekening-overzicht via internetbankieren raadpleegde. Consument heeft aangifte gedaan.

2.4. Op de rechtsverhouding tussen Consument en Aangeslotene zijn de Voorwaarden Betaaldiensten Particulier (hierna: de VBP), de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V., het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren (hierna: het IBP) en Algemene Bankvoorwaarden van toepassing.

2.5. Op grond van de VBP dient een kaarthouder zorgvuldig met zijn bankpas en pincode om te gaan. De gevolgen van misbruik van de bankpas zijn in beginsel voor rekening van de kaarthouder tot een bedrag van € 150,-. In geval van fraude, opzet of grove nalatigheid zijn de financiële gevolgen van misbruik van de bankpas evenwel volledig voor rekening van de kaarthouder. In het IBP staat, – voor zover hier relevant –, het volgende vermeld:

Controleer de veiligheid van uw bankkaart en het gebruik ervan regelmatig door:
- minimaal één keer per dag te controleren of u uw eigen bankkaart nog heeft;
- de met de bankkaart gedane betaaltransacties te controleren zoals bepaald in artikel 19 van de Algemene Bankvoorwaarden.

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door hem geleden schade die is ontstaan doordat onbevoegden misbruik hebben gemaakt van zijn bankpas, ter grootte van een bedrag van € 4.959,95. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat hij niet grof nalatig is omgegaan met zijn bankpas en/of pincode.

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. Op grond van de VBP dient een kaarthouder zorgvuldig met zijn bankpas en pincode om te gaan. De gevolgen van misbruik van de bankpas zijn in beginsel voor rekening van de kaarthouder tot een bedrag van € 150,-. In geval van fraude, opzet of grove nalatigheid zijn de financiële gevolgen van misbruik van de bankpas evenwel volledig voor rekening van de kaarthouder.

4.2. Wat betreft de vraag of Consument grove nalatigheid met betrekking tot (het gebruik van) zijn bankpas en/of zijn pincode kan worden verweten overweegt de Commissie als volgt.

4.3. Alhoewel het aan Aangeslotene is om te bewijzen dat sprake is geweest van grove nalatigheid, dient Consument tenminste enig inzicht te geven in de wijze(n) waarop de bankpas en pincode in onbevoegde handen zouden kunnen zijn geraakt, zodat Aangeslotene zich daarover een beeld kan vormen. Zie onder meer Geschillencommissie Kifid 2011/7 en 2011/286. Een andere regel zou Aangeslotene voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen. Dat betekent dat Consument steeds zo concreet mogelijk zal moeten stellen en onderbouwen wanneer en op welke wijze hij gebruik heeft gemaakt van de bankpas en de pincode en daarbij ook steeds zo goed mogelijk een verklaring zal moeten bieden voor de omstandigheid dat hij de bankpas is kwijtgeraakt en de pincode kennelijk bij derden bekend is geraakt. Daarbij kan Consument niet volstaan met te stellen dat hij dat niet weet, maar zal hij in dat geval ook moeten onderbouwen waarom hij die informatie niet kan geven. Consument heeft echter onvoldoende inzicht gegeven en het blijft volledig duister hoe zijn bankpas en pincode in verkeerde handen kunnen zijn gekomen. Onder die omstandigheden dienen de onbevoegde opnames voor rekening van Consument te blijven.

4.4. Aangezien Consument grove nalatigheid met betrekking tot (het gebruik van) zijn bankpas valt te verwijten, kan in het midden blijven hoe zijn pincode bij derden bekend is geraakt.

4.5. Daarnaast dient Consument op grond van het IBP minimaal één keer dag te controleren of hij zijn bankpas nog in zijn bezit heeft. Consument heeft pas op 27 juli 2011 ontdekt dat hij zijn bankpas miste; dus meer dan drie weken nadat hij zijn bankpas voor het laatst heeft gebruikt. Wanneer Consument tussen 3 juli 2011 en 6 juli 2011 overeenkomstig het IBP had gecontroleerd of hij nog in het bezit was van zijn bankpas, dan hadden alle onbevoegde opnames (waarschijnlijk) voorkomen kunnen worden. Het betoog van Consument dat hij met vakantie was en dacht dat hij zijn bankpas thuis had gelaten, is een omstandigheid die voor zijn eigen rekening en risico dient te blijven.

4.6. Consument is de verplichting uit het IBP derhalve niet nagekomen. De schade als gevolg van deze onbevoegde opnames dient daarom ook op grond hiervan voor zijn eigen rekening te blijven. De schending van de verplichting uit het IBP weegt in casu zwaar voor de Commissie, omdat als deze verplichting wel was nagekomen (vrijwel) alle transacties voorkomen hadden kunnen worden.

4.7. Al het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument moet worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie beslist als bindend advies 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.