Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-118
(mr. C.E. du Perron, voorzitter, mr. J.S.W. Holtrop en mr. B.F. Keulen, leden en mr. T. Boerman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 maart 2015
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen "de Bank"
Datum uitspraak:	16 maart 2016
Aard uitspraak:	Bindend advies

Samenvatting

Consument is slachtoffer geworden van fraude. Een onbevoegde derde heeft voor een totaalbedrag van € 2.968,00 aan contant geld, waaronder € 1.718,00 aan muntrollen, met de betaalpas van Consument opgenomen bij verschillende geldautomaten. De Bank stelt dat Consument zich niet heeft gehouden aan de voorwaarden en veiligheidsregels van de Bank en zelf verantwoordelijk is voor de ontstane schade. Consument ontkent niet dat zij ten aanzien van haar bankpas grof nalatig is geweest, maar stelt dat zij slechts aansprakelijk is voor een bedrag tot de (opname) daglimiet van de Bank, te weten € 1.000,-. De Commissie oordeelt dat zowel de opname van € 1.000,- bij een geldautomaat van de Bank als de opname van € 250,- bij een gastautomaat voor rekening van Consument dienen te blijven. Voorts oordeelt de Commissie dat de beide opnames bij muntrolautomaten voor rekening van de Bank komen. Hoewel deze automaten in de voorwaarden gekwalificeerd worden als betaalautomaten, waardoor zij onder een andere en hogere limiet vallen, is het risico bij criminaliteit van deze automaten te vergelijken met dat van geldautomaten, aldus de Commissie. Bovendien weegt de Commissie mee dat de gemiddelde consument gewoonlijk geen belang zal hebben bij de mogelijkheid gebruik te maken van muntrolautomaten. De vordering van Consument wordt tot een bedrag van € 1.718,00 toegewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ondertekende vragenformulier met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van de Bank;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van de gemachtigde van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank. Consument heeft voor deze rekening een betaalpas.

2.2 Op het gebruik van de betaalpas zijn de "Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards" (hierna: "Voorwaarden") van toepassing.

2.3 In artikel 4 van de Voorwaarden is het volgende opgenomen:

> ***"4 Limieten***
> *4.1 Voor het gebruik van een betaalkaart gelden algemene gebruikslimieten. Meer informatie over gebruikslimieten vindt u op ING.nl."*

2.4 Op ING.nl zijn de volgende betalings-en opnamelimieten opgegeven:

"**Betalen en opnemen met de Betaalpas**
Tarieven en limieten

Betalen met uw Betaalpas

Waar	**Kosten**	**Maximum**	**Bijzonderheden**
Nederland	€ 0	€ 2.500	Limiet aanpassen
Buitenland in euro's	€ 0	€ 2.500	Limiet aanpassen
In vreemde valuta	1,0% over het betaalde bedrag*	€ 2.500	Limiet aanpassen

Geld opnemen in Nederland

Waar	**Kosten**	**Maximum**	**Bijzonderheden**
Geldautomaat ING	€ 0	€ 1.000	Limiet aanpassen (voor jongeren tot 18 jaar maximaal € 250)
Geldautomaat andere banken	€ 0	€ 250	Maximaal 1 transactie per dag
ING-kantoor	€ 0	€ 10.000**	Bedragen boven de € 10.000 5 werkdagen van tevoren bestellen.

			Maximaal 1 transactie per dag
ING-servicepunt	€ 0	€ 10.000**	Maximaal 1 transactie per dag"

2.5 Op 24 oktober 2014 omstreeks 12:30 uur heeft Consument boodschappen gedaan in een supermarkt in Sint-Oedenrode. Zij heeft de boodschappen om 12:56 uur afgerekend met haar betaalpas. De betaalpas heeft Consument opgeborgen in haar portemonnee en samen met de boodschappen in haar boodschappentrolley gestopt. De boodschappentrolley heeft Consument vervolgens in het begin van de winkel gezet om haar winkelwagentje weg te zetten. Toen Consument terugkwam bij haar boodschappentrolley en het muntje voor het winkelwagentje terugdeed in haar portemonnee is haar niets opgevallen aan de inhoud daarvan.

2.6 Consument wilde op 30 oktober 2014 wederom boodschappen doen bij bovengenoemde supermarkt. Consument had haar betaalpas na het boodschappen doen op 24 oktober 2014 niet meer gebruikt. Toen Consument wilde afrekenen bij de kassa zag zij dat haar betaalpas uit haar portemonnee was verdwenen. Consument is naar het dichtstbijzijnde kantoor van de Bank gelopen om hier melding van te maken. De medewerker van het betreffende kantoor adviseerde Consument telefonisch contact op te nemen met het hoofdkantoor van de Bank om de betaalpas de blokkeren, hetgeen Consument heeft gedaan. De Bank heeft Consument telefonisch gemeld dat haar betaalpas reeds op 25 oktober 2014 was geblokkeerd wegens een veelvoud van transacties op één dag en op verschillende plaatsen.

2.7 De volgende onbevoegdelijk verrichte transacties zijn op 24 oktober 2014 gedaan met de betaalpas van Consument (daarbij is de pincode in één keer juist ingetoetst):

- Om 13:10 uur is een bedrag van €1.000,00 opgenomen bij een geldautomaat van de Bank in Sint-Oedenrode;
- Om 13:13 uur is een bedrag van € 250,00 opgenomen bij een geldautomaat van Rabobank;
- Om 14:49 uur is een bedrag van € 657,00 aan muntrollen opgenomen bij een betaalautomaat van Rabobank in Oisterwijk;
- Om 14:58 uur is een bedrag van € 1.061,00 aan muntrollen opgenomen bij een betaalautomaat van Rabobank in Oisterwijk.

2.8 Consument heeft op 30 oktober 2014 aangifte gedaan bij de politie wegens diefstal van haar betaalpas en bovenbedoelde bedragen van haar betaalrekening.

3 Vordering

3.1 Consument vordert vergoeding door de Bank van het bedrag dat na diefstal van haar betaalpas boven de limiet van € 1.000,00 is gepind met de betreffende betaalpas.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichting uit hoofde van de overeenkomst met Consument. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De Bank hanteert een daglimiet van € 1.000,00, terwijl een onbevoegde met de betaalpas van Consument op één dag een totaalbedrag van € 2.968,00 heeft opgenomen. De Bank is derhalve verantwoordelijk voor het bedrag dat boven de limiet is opgenomen.
- De Bank heeft Consument niet geïnformeerd dat zij de betaalpas heeft geblokkeerd wegens dubieuze pintransacties van de betaalrekening van Consument.
- Indien de Bank de pintransacties van Consument eerder had gecontroleerd, was al veel eerder duidelijk dat zij nooit muntrollen aanschaft en had de Bank direct na het opnemen van de muntrollen de betaalpas moeten blokkeren.

Verweer aangeslotene

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument heeft zich niet gehouden aan de voorwaarden en veiligheidsregels van de Bank en is zelf verantwoordelijk voor de ontstane schade. Consument had de betaalpas niet in de boodschappentrolley buiten haar zicht mogen bewaren en het feit dat een derde de pincode van de betaalpas heeft kunnen afkijken strookt ook niet met de voorschriften voor het zorgvuldig gebruiken en geheimhouden van de pincode.
- Bij een geldautomaat van de Bank is het mogelijk om € 1.000,00 per dag te pinnen. Daarnaast kan een klant € 250,00 per dag bij een gastautomaat pinnen en € 2.500,00 per dag bij een betaalautomaat. Hierdoor werd het mogelijk om op één dag voor een bedrag van € 2.968,00 van de betaalrekening van Consument te pinnen. Consument kon zelf de daglimieten verlagen.
- Muntroltransacties zijn geen geldopnames, maar betaaltransacties. De klant betaalt voor de service van een bank om bedragen in muntrollen te ontvangen. Het limiet hiervoor is € 2.500,00, zodat de som van de onbevoegde muntroltransacties hier binnen valt.
- De afdeling Fraudezaken van de Bank heeft getracht telefonisch contact op te nemen met Consument. Toen zij niet bereikbaar was, heeft de Bank zekerheidshalve de betaalpas geblokkeerd. Abusievelijk heeft de Bank hierna geen brief gestuurd. Zij biedt daarvoor haar excuus aan.
- De Bank had de muntroltransacties met de betaalpas van Consument niet kunnen voorkomen nu de Bank niet in de toekomst kan kijken. Het feit dat de pincode bij een transactie correct is ingetoetst, leidt niet tot de conclusie dat sprake is van onbevoegd gebruik van de betaalpas.
- Het is geen verplichting van de Bank om fraude te detecteren. De Bank kan ook niet alle fraudegevallen als zodanig herkennen.

4 Beoordeling

4.1 De centrale vraag in dit geschil is of de Bank aansprakelijk is voor de door Consument geleden schade boven een bedrag van € 1.000,00.

4.2 Vast staat dat een onbevoegde derde de mogelijkheid heeft gehad om binnen een kort tijdsbestek een bedrag van € 2.968,00 van de betaalrekening van Consument op te nemen.

4.3 Een deel van deze schade dient voor rekening van Consument te blijven. Dit geldt voor het bedrag van € 1.000,00 dat opgenomen is bij geldautomaten van de Bank. Daarover zijn partijen het eens. Ook de opname van € 250,00 bij een geldautomaat van een andere bank dient echter voor rekening van Consument te blijven. Dat voor dergelijk "gastgebruik" een afzonderlijke limiet geldt, had Consument bekend kunnen zijn. De hoogte van die limiet is ook niet onredelijk, mede gegeven de algemene wenselijkheid dat klanten ook bij automaten van andere banken geld kunnen opnemen.

4.4 De bedragen die waren gemoeid met transacties bij muntrolautomaten dienen evenwel voor rekening van de Bank te blijven. Hoewel deze automaten in de voorwaarden gekwalificeerd worden als betaalautomaten, waardoor zij onder een andere en hogere limiet vallen, is het risico bij criminaliteit van deze automaten te vergelijken met dat van geldautomaten. Criminelen verkrijgen uit deze automaten immers geen goederen, die zij dan weer te gelde moeten maken, maar contant geld. Consumenten zullen zich over het algemeen van dit risico van misbruik niet bewust zijn als zij nadenken over de beschermende werking van limieten. De gemiddelde consument zal bovendien gewoonlijk geen belang hebben bij de mogelijkheid gebruik te maken van muntrolautomaten. Mede in het licht van art. 7:529 lid 3 Burgerlijk Wetboek dienen banken de gevolgen van het misbruik van muntrolautomaten boven de voor geldautomaten geldende limiet dan ook voor hun rekening te nemen, tenzij de betrokken consument er desbewust voor heeft gekozen zijn betaallimiet ook voor muntrolautomaten te gebruiken. Van dit laatste is in dit geval niet gebleken. In het midden kan hier blijven of voor andere gevallen waarin een pintransactie vrijwel meteen in contant geld kan worden omgezet hetzelfde moet gelden.

4.5 De stelling van de Bank dat Consument de daglimiet zelf had kunnen aanpassen, is in het licht van het voorgaande niet van belang. Consument heeft immers, ook als zij van deze mogelijkheid op de hoogte had moeten zijn, niet beseft dat de relevante limiet mede voor muntrolautomaten gold. Bovendien is de vraag of van een consument kan worden verwacht dat hij in het algemeen zijn limiet voor betalingstransacties aanpast omdat de Bank onder deze transacties ook voor de gemiddelde consument ongebruikelijke gevallen begrijpt waarin in wezen direct contant geld kan worden opgenomen.

4.6 Gelet op het bovenstaande concludeert de Commissie dat de Bank aansprakelijk is voor de door Consument geleden schade boven de daglimieten voor geldautomatenopnames van in totaal €1.250,00, te weten € 1.718,00.

5 Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 1.718,00.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld