Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 256 d.d. 14 oktober 2011
(mr. C.E. du Perron, voorzitter, mr. E.P.A. Bogers, secretaris)

Samenvatting

Betaalrekening. Consument is geconfronteerd met het niet functioneren van zijn bankpassen bij geldautomaten in het buitenland. Niet is komen vast te staan wat de oorzaak is geweest van de problemen met de geldopname. Nu er geen sprake is van een gegarandeerd resultaat – geldopname kan door allerlei oorzaken onmogelijk zijn, zeker in het buitenland – heeft Consument onvoldoende aannemelijk kunnen maken dat het aan de bank te verwijten is dat hij niet in staat was in het buitenland geld op te nemen. Voorts heeft Consument evenmin aannemelijk kunnen maken dat Aangeslotene zich onvoldoende heeft ingespannen om de problemen met de geldopname op te lossen. Ondanks dat Consument zelf aan de ontstane situatie niets kan doen, zal hij, nu er geen goede grond is zijn schade voor rekening van de bank te brengen, de schade zelf dienen te dragen.

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 met schriftelijke toelichting d.d. 12 augustus 2010;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 21 februari 2011;
- de repliek van Consument d.d. 15 maart 2011;
- de dupliek van Aangeslotene d.d. 28 maart 2011.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.
De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.
De Commissie heeft vastgesteld dat het geschil zich leent voor een schriftelijke afdoening als bedoeld in artikel 16 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
- Tijdens vakantie in X heeft Consument in de periode van 25 oktober 2009 tot en met 10 november 2009 diverse keren en op verschillende locaties getracht geld op te nemen met bankpassen van Aangeslotene, telkens zonder enig resultaat.
- Op de overeenkomst tussen Consument en Aangeslotene zijn de Voorwaarden voor het gebruik van een bankpas bij geautomatiseerde systemen (hierna te noemen bankvoorwaarden) van toepassing.

3. Geschil

3.1. Consument vordert vergoeding van de door hem als gevolg van het niet functioneren van de bankpassen gemaakte extra kosten, vermeerderd met een vergoeding voor gederfd vakantiegenot, te begroten op een totaal bedrag van € 1.500,--.

3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Consument stelt dat Aangeslotene na de telefonische melding van het niet functioneren van de bankpassen op geen enkele wijze heeft geprobeerd behulpzaam te zijn om een oplossing te zoeken voor zijn benarde financiële situatie. Aangeslotene heeft zich volgens Consument daarmee gedistantieerd van haar verantwoordelijkheid
- Uit feitelijke waarneming is Consument gebleken dat andere Nederlandse toeristen bij de betreffende geldautomaten zonder problemen geld konden opnemen. Bij hem verscheen echter telkens de melding "issue unavailable". Van een tijdelijke locale lijnstoring kon dan ook geen sprake zijn, aldus Consument. Desondanks kon Aangeslotene het defect niet traceren en oplossen. Evenmin bleek MasterCard – de creditcard-organisatie van Aangeslotene – bereid een eenmalig krediet af te geven. Consument geeft aan door deze situatie dagen zonder geld te hebben gezeten, waardoor hij een voorgenomen excursie heeft moeten afzeggen.
- Voorts benadrukt Consument dat hij ter voorbereiding van zijn vakantie had zorggedragen voor enerzijds voldoende saldo op zijn bankrekening en anderzijds voor alternatieve betaalmiddelen in de vorm van contant geld. Door medische behandelingen voor zijn echtgenote in X was er geen contant geld meer, en was hij aangewezen op pinnen bij een geldautomaat. Consument is van mening dat hij vooraf niet meer had kunnen doen.

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

- Aangeslotene is van mening dat de mistransacties bij de geldautomaten in X haar niet vallen toe te rekenen, en dat derhalve de gevorderde indirecte schade voor rekening en risico van Consument blijft.

- Aangeslotene overweegt hierbij dat uit de bankadministratie niet is gebleken dat de wereldpas van Consument was beschadigd of dat er andere onregelmatigheden zichtbaar waren. Daarnaast heeft Consument zelf aangegeven dat het rekeningsaldo geen obstructie voor opnames vormde, en waren ten tijde van de transactiepogingen de wereldpassen geschikt voor automatengebruik in het buitenland.
- Wat de exacte oorzaak is geweest voor het disfunctioneren is volgens Aangeslotene niet meer te achterhalen. Aangeslotene vermoedt dat er sprake is geweest van een regionale lijnstoring. In dit kader wijst Aangeslotene op artikel 2.1 van de bankvoorwaarden, waarin haar zorgplicht wordt omschreven van niet onder haar beheer staande apparatuur, programmatuur en infrastructuur. Er is in deze gevallen slechts sprake van een inspanningsverplichting om te bevorderen dat de apparatuur bij derden naar behoren worden beheerd. Aangeslotene is van mening in dit kader geen rol te hebben gehad bij het niet tot stand kunnen komen van de pintransacties.
- Voorts voegt Aangeslotene aan bovenstaande toe dat Consument altijd voor een alternatief betaalmiddel moet zorgen, zeker wanneer er wordt afgereisd naar een ontwikkelingsland. Bij noodsituaties zijn er daarnaast altijd instanties die het mogelijk maken om geld over te boeken naar het buitenland. Consument had hier ook gebruik van kunnen maken, ter voorkoming van extra kosten.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde overweegt de Commissie als volgt.

4.1 De Commissie stelt vast dat Consument is geconfronteerd met het niet functioneren van zijn bankpassen bij geldautomaten in het buitenland. Ondanks contact met Aangeslotene hierover kon het defect niet worden getraceerd en opgelost, waardoor Consument geen geld kon opnemen en in een vervelende situatie terechtkwam.

4.2 Aan zijn vordering legt Consument ten grondslag – zo begrijpt de Commissie – dat Aangeslotene in de uitvoering van de met hem gesloten overeenkomst toerekenbaar tekort is geschoten en op grond daarvan aansprakelijk is voor de schade die hij tengevolge van die tekortkoming heeft geleden.

4.3 De Commissie neemt in overweging dat op basis van de feitelijke omstandigheden die in de procedure naar voor zijn gebracht, niet is komen vast te staan wat de oorzaak is geweest van de problemen met de geldopname. Aangeslotene stelt dat uit de bankadministratie geen pasbeschadigingen zijn gebleken en dat er vermoedelijk sprake is geweest van een regionale lijnstoring, hetgeen buiten haar verantwoordelijkheid valt. Consument betwist dat er ter plekke storingen waren en is daarnaast van mening dat Aangeslotene hem meer behulpzaam had moeten zijn.

4.4 Nu er geen sprake is van een gegarandeerd resultaat – geldopname kan door allerlei oorzaken onmogelijk zijn, zeker in het buitenland – heeft Consument naar het oordeel van de Commissie onvoldoende aannemelijk kunnen maken dat het aan Aangeslotene te verwijten is dat Consument niet in staat was in X geld op te nemen.

4.5 De volgende vraag is of Aangeslotene kan worden verweten dat zij zich onvoldoende heeft ingespannen om de oorzaak van de problemen te achterhalen, zodat de onduidelijkheid over die oorzaak op die grond aan haar is toe te rekenen. De Commissie merkt op dat partijen nauwelijks inzicht hebben verstrekt in hetgeen destijds – na het bemerken van het defect van de bankpassen – tussen hen telefonisch is besproken en welke inspanningen er door Aangeslotene naar aanleiding daarvan zijn verricht. Uit de stellingen van Aangeslotene blijkt wel dat zij naar de oorzaak onderzoek heeft verricht. Hierdoor heeft Consument evenmin aannemelijk kunnen maken dat Aangeslotene zich onvoldoende heeft ingespannen om de problemen met de geldopname op te lossen. Ook hier is van belang dat van Aangeslotene niet kan worden gevergd dat zij ieder probleem met geldopnames in het buitenland oplost, zeker niet als het gaat om een ver van Nederland gelegen land met een minder goed ontwikkelde infrastructuur. Aangeslotene heeft er terecht op gewezen dat klanten daarom moeten voorzien in een alternatieve manier om aan geld te komen. Consument had dit ook gedaan, maar heeft het meegenomen contante geld moeten aanspreken voor medische zorg voor zijn echtgenote. Dit valt Consument vanzelfsprekend niet te verwijten, maar kan evenmin voor rekening van Aangeslotene worden gebracht.

4.6 Uit het voorgaande volgt dat onvoldoende aannemelijk is geworden dat de problemen met de geldopnames in X waren toe te rekenen aan Aangeslotene en dat evenmin is komen vast te staan dat Aangeslotene haar zorgplicht jegens Consument conform de bankvoorwaarden 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 brengen, die schade toch zelf dienen te dragen. Dit leidt tot de slotsom dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

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

4.8 De Commissie wijst de vordering van Consument af.

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering af.

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.