KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2011-348 d.d. 14 december 2011
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mevrouw mr. M. Nijland, secretaris)

Samenvatting

Consument is ten minste drie verplichtingen uit de toepasselijke voorwaarden ten aanzien van haar creditcard niet nagekomen. Door schending van deze verplichtingen heeft zij grof nalatig gehandeld. De schade als gevolg van de onbevoegde opnames dient derhalve voor rekening van Consument te blijven.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier voorzien van een begeleidend schrijven;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld:
- Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
- Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op woensdag 23 november 2011. Aldaar zijn partijen verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument houdt een betaalrekening aan bij Aangeslotene. Aan deze rekening is een creditcard gekoppeld. Op de overeenkomst zijn van toepassing de Algemene voorwaarden voor betaalrekeningen en betaaldiensten van Aangeslotene.

3.2. De partner van Consument heeft de creditcard op 22 januari 2010 ter beschikking gekregen en deze vervolgens in zijn jaszak bewaard. Op zondag 24 januari heeft laatstgenoemde een pasje in een geldautomaat gestoken. Dit pasje is door de automaat in eerste instantie ingeslikt.

3.3. In de nacht van 27 op 28 januari 2010 heeft de partner van Consument beseft dat hij de creditcard van Consument in de geldautomaat had gestoken en dat hij de kaart

niet meer onder zich had. Hierop heeft Consument de kaart op 28 januari 2010 om 1:31 uur laten blokkeren.

3.4. Bij ontvangst van haar rekeningafschrift op 26 februari 2010 heeft Consument vastgesteld dat op 26 en 27 januari 2010 door middel van een viertal transacties een bedrag van € 1.518,- (€ 1.500,- aan transacties zelf plus € 18,- transactiekosten) aan haar bankrekening is onttrokken. Eén en ander met behulp van haar creditcard en bijbehorende pincode. Op 1 maart 2010 heeft Consument aangifte van diefstal bij de politie gedaan.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene de schade, als gevolg van het viertal onbevoegde transacties, ten bedrage van € 1.518,- vergoedt.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
- Consument en haar partner hebben zorgvuldig gehandeld met de creditcard en/of bijbehorende pincode.
- Op 27 januari 2010 is een bedrag van € 250,- opgenomen. Niet duidelijk is of dit bedrag voor of na de blokkade is opgenomen.
- Aangeslotene heeft niets aan Consument medegedeeld over het lopende fraudeonderzoek. Zij heeft ook geen actie ondernomen om camerabeelden op te vragen.

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

5. Beoordeling

5.1. De Commissie stelt vast dat in de tussen partijen van toepassing zijnde voorwaarden met betrekking tot het gebruik van creditcards zijn opgenomen. In hoofdstuk 7 van deze voorwaarden is - voor zover relevant - het volgende opgenomen:
Artikel 5 lid 3: *"U moet de kaart altijd zorgvuldig bewaren. U bewaart de kaart alleen zorgvuldig als: (…)"*sub c: "*u de kaart zo opbergt dat anderen niet ongemerkt de kaart kunnen pakken; (…)Met anderen worden ook bedoeld: uw partner, familieleden, vrienden, huisgenoten en bezoekers."*
Artikel 5 lid 5 sub a: "*U moet minimaal één keer per dag controleren of u de eigen kaart nog heeft,"*
Artikel 7 lid 1 sub a: *"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;"*
Artikel 9 lid 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."*

5.2. Ten aanzien van de in r.o. 5.1 genoemde drie verplichtingen overweegt de Commissie als volgt. Wat betreft de verplichting ex art. 5 lid 3 van de voorwaarden stelt de Commissie vast dat de partner van Consument ten tijde van de betwiste opnames de creditcard onder zich had. Wat betreft de verplichting ex art. 5 lid 5 van de voorwaarden heeft Consument ter zitting uitdrukkelijk erkend dat zij niet dagelijks heeft gecontroleerd of zij nog in het bezit was van haar creditcard. Ten aanzien van de verplichting ex art. 7 lid 1 van de voorwaarden overweegt de Commissie dat Consument Aangeslotene niet direct de kaart heeft laten blokkeren toen er een vermoeden was dat de kaart was gestolen. Dit vermoeden was er naar het oordeel van de Commissie al op 24 januari 2010. De partner van Consument heeft ter zitting verklaard dat hij enige pasjes bij zich had en dat enkele van die pasjes waaronder de creditcard van Consument en zijn eigen betaalpas erg op elkaar leken qua kleur. Partner van Consument heeft na het incident bij de betaalautomaat niet direct uitgezocht om welke pas het nu daadwerkelijk ging. Met het hierbovenstaande is Consument ten minste drie verplichtingen uit de toepasselijke voorwaarden niet nagekomen. Met name de schendingen van de verplichtingen uit artikel 5 lid 5 sub a en artikel 7 lid 1 sub a wegen in casu zwaar voor de Commissie, omdat als deze verplichtingen wel waren nagekomen de onbevoegde transacties niet hadden kunnen plaatsvinden.
Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument door schending van genoemde verplichtingen grof nalatig gehandeld in de zin van artikel 9 lid 4 van de voorwaarden (vergelijk artikel 7:529 lid 2 BW). De schade als gevolg van de onbevoegde opnames dient derhalve voor rekening van Consument te blijven.

5.3. Consument betoogt nog dat zij haar creditcard op 27 januari 2010 heeft laten blokkeren en dat de opname op 27 januari 2010 van € 250,- in elk geval door Aangeslotene vergoed zou moeten worden. Aangeslotene stelt hiertegenover dat de rekening eerst op 28 januari 2010 werd geblokkeerd. Zij heeft hiertoe een uitdraai uit haar administratie overgelegd. Ter zitting heeft zij toegelicht dat het na een blokkade technisch onmogelijk is om geld op te nemen. Naar de overtuiging van de Commissie heeft Aangeslotene aldus voldoende aannemelijk gemaakt dat de rekening op 28 januari 2010 geblokkeerd werd. Nu Consument eerst enige tijd na het blokkeren van de rekening aangifte bij de politie heeft gedaan, acht de Commissie het niet uitgesloten dat zij zich heeft vergist in de dag waarop de blokkade heeft plaatsgevonden. Dit betoog van Consument treft daarom geen doel.

6. 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.