Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-73 d.d. 12 maart 2013
(prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mevrouw mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Consument houdt een betaal- en spaarrekening bij Aangeslotene aan. Op een gegeven moment wordt via internetbankieren een bedrag van de spaarrekening naar de betaalrekening overgemaakt, waarna het saldo via de betaalrekening met behulp van de bankpas en pincode van Consument wordt opgenomen. Consument heeft erkend dat hij grof nalatig met zijn bankpas is omgegaan, maar dat het onder de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de onbevoegde opnames desondanks voor zijn rekening en risico komen. Consument voert in het kader hiervan aan dat hij de limiet van de bankpas niet heeft verhoogd en dat de koppeling tussen de spaar- en betaalrekening door Aangeslotene ertoe heeft geleid dat de schade zo hoog is. De Commissie is van oordeel dat de stellingen van Consument niet slagen. De vordering wordt afgewezen.

Consument,

tegen

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

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 verzoek tot geschilbeslechting van Consument, ontvangen op 22 augustus 2012;
- 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 15 februari 2013en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument houdt een betaal- en een spaarrekening bij Aangeslotene aan. Bij de betaalrekening hoort een bankpas. Om het saldo van de spaarrekening te kunnen opnemen, dient dit saldo via internetbankieren eerst naar de betaalrekening te worden geboekt. Vervolgens kan het saldo via de betaalrekening worden opgenomen met behulp van de bankpas en pincode.

3.2. Uit de administratie van Aangeslotene blijkt dat de opnamelimiet van de bankpas op 25 november 2010 om 17:54 uur met behulp van de bankpas en de pincode van Consument via internetbankieren van € 500,- naar € 10.000,- is verhoogd. Op 26 november 2010 heeft Consument met gebruikmaking van zijn bankpas een bedrag van € 90,- opgenomen bij een geldautomaat.

3.3. Tussen 29 november 2010 en 1 december 2010 is met behulp van de bankpas en pincode van Consument via internetbankieren een bedrag van in totaal € 23.000,- overgemaakt van de spaarrekening van Consument naar de betaalrekening van Consument. Op 30 november 2010 is een bedrag van € 5.000,- via internetbankieren weer van de betaalrekening naar de spaarrekening gestort. Op 1 en 2 december 2010 is met behulp van de bankpas en de pincode van Consument in totaal een bedrag van € 18.000,- bij diverse geldautomaten opgenomen.

3.4. Op 27 december 2010 heeft Consument ontdekt dat hij zijn bankpas miste. Op 28 december 2010 is de bankpas geblokkeerd. Consument heeft op 29 december 2010 aangifte gedaan. Aangeslotene is niet tot vergoeding van de door Consument geleden schade overgegaan.

3.5. 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 en de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing.

3.6. 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. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door hem geleden schade ter grootte van € 18.040,- alsmede gederfde rente.

4.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat, hoewel hij grof nalatig ten aanzien van zijn bankpas heeft gehandeld, het onder de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de onbevoegde opnames desondanks voor zijn rekening en risico komen. In het kader hiervan stelt Consument zich op het standpunt dat hij de opnamelimiet van de bankpas niet heeft verhoogd. Ook stelt Consument zich op het standpunt dat door de ‘koppeling’ van

de spaarrekening aan de betaalrekening door Aangeslotene het zeer eenvoudig is om een aanzienlijk bedrag op te nemen. Daarnaast was Consument er niet van op de hoogte dat er geld kon worden overgemaakt van de spaarrekening naar de betaalrekening via internetbankieren met gebruikmaking van de bij de betaalrekening horende bankpas.

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. Consument heeft erkend dat hij grof nalatig met zijn bankpas is omgegaan, omdat hij gedurende langere tijd niet wist waar zijn bankpas zich bevond. Naar de Commissie begrijpt, stelt Consument zich op het standpunt, dat hoewel er sprake is van grove nalatigheid, het onder de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de onbevoegde opnames voor zijn rekening en risico komen (art. 6:248 lid 2 BW). De Commissie zal derhalve enkel beoordelen of er omstandigheden aanwezig zijn die ertoe leiden dat de onbevoegde opnames niet voor rekening en risico van Consument komen.

5.2. Ten aanzien van de verhoging van de opnamelimiet van de bankpas overweegt de Commissie als volgt. Uit de administratie van Aangeslotene is gebleken dat de opnamelimiet van de bankpas van Consument op 25 november 2010 met behulp van de bankpas en de pincode van Consument via internetbankieren is verhoogd naar € 10.000,-. Verder heeft Consument ter zitting erkend dat hij op 26 november 2010 een bedrag van € 90,- met behulp van zijn bankpas heeft opgenomen. Op basis van de genoemde feiten concludeert de Commissie dat de limietverhoging heeft plaatsgevonden op het moment dat Consument de bankpas nog in zijn bezit had; Consument heeft immers de volgende dag nog een bedrag opgenomen met behulp van zijn bankpas. De Commissie acht het niet aannemelijk dat onbevoegden de opnamelimiet van de bankpas hebben verhoogd en de bankpas vervolgens aan Consument hebben geretourneerd. Ter zitting heeft Consument erkend dat dat inderdaad een onaannemelijk gang van zaken zou zijn geweest.

5.3. Ten aanzien van de 'koppeling' tussen de betaalrekening en de spaarrekening door Aangeslotene oordeelt de Commissie is volgt. Aangeslotene heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat de spaarrekening op naam van Consument staat en dat de spaarrekening onderdeel uitmaakt van het internetbankierenpakket; alle rekeningen die op naam van Consument staan zijn zichtbaar wanneer Consument inlogt. Via internetbankieren kan Consument over alle rekeningen beschikken. Consument heeft ter zitting verklaard dat de spaarrekening zichtbaar was in zijn internetbankieromgeving. Consument heeft geen feiten en/of omstandigheden gesteld op grond waarvan de spaarrekening geen onderdeel zou mogen uitmaken van het internetbankierenpakket.

5.4. De Commissie is van oordeel dat het onder de gegeven omstandigheden niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de onbevoegde opnames voor rekening van Consument komen. 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.

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.