



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2011-335 d.d. 22 november 2011**

**(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. P.E. Roodenburg, secretaris)**

**Samenvatting**

Consument heeft aangaande het bewaren van de creditcard, in een portemonnee in een tas welke zich in een afgesloten kantoorruimte bevond die slechts voor een beperkt aantal, geautoriseerde, personen toegankelijk was, niet grof nalatig in de zin van de Voorwaarden gehandeld. Na constatering van de diefstal van een laptop had Consument (ook) moeten controleren of de creditcard nog in zijn portemonnee aanwezig was.

**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 bijlagen, ontvangen 6 oktober 2010;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 18 maart 2011;
- de repliek van Consument d.d. 1 april 2011;
- de dupliek van Aangeslotene d.d. 28 april 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 partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op 14 september 2011. Aldaar zijn partijen verschenen.

**2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Op 10 oktober 2008 heeft een inbraak plaatsgevonden in het kantoorpand waar Consument werkzaam is; hierbij is uit zijn portemonnee de creditcard van Consument gestolen. Voorts is een laptop gestolen; de diefstal van de laptop heeft Consument direct ter plaatse geconstateerd.
- 2.2 De portemonnee zat in de tas van Consument die zich bevond in een afgesloten kantoorruimte. Op het moment van de inbraak bevond Consument zich met collega's in een aangrenzende ruimte.
- 2.3 Op 11 oktober 2008 heeft een onbevoegde derde een transactie met de creditcard van Consument verricht voor een bedrag van € 1.425,00.
- 2.4 Op 22 oktober 2008 heeft Consument de vermissing van zijn creditcard ontdekt. Op 29 oktober 2008 heeft Consument aangifte van fraude bij de politie gedaan.
- 2.5 Op de overeenkomst tussen Consument en Aangeslotene zijn de Algemene Voorwaarden Creditcard (hierna te noemen de Voorwaarden) van toepassing.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

### **3. Geschil**

3.1 Consument vordert terugbetaling van een bedrag van € 1.425,00.

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

- Consument heeft gehandeld conform het bepaalde in artikel 8.2.a van de Voorwaarden, welke bepaling voorschrijft dat de kaarthouder onverwijld na ontdekking van de diefstal melding dient te maken bij Aangeslotene. Consument stelt op de dag waarop hij de vermissing van de creditcard heeft ontdekt, 22 oktober 2008, direct, en derhalve onverwijld, contact met Aangeslotene te hebben opgenomen en hiermee conform de Voorwaarden te hebben gehandeld.
- Consument is niet 'grof nalatig' geweest, nu de creditcard was achtergelaten in een kantoorruimte die door meerdere deuren was afgesloten. Eerst nadat de inbrekers 4 deuren hebben geforceerd heeft men zich toegang weten te verschaffen tot de tas van Consument waarin de portemonnee met creditcard zich bevond.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd.

- Het onbeheerd achterlaten van de creditcard in een voor derden toegankelijke ruimte, in casu de werkplek, kan worden gezien als grove nalatigheid als bedoeld in artikel 8.2.c.4 van de Voorwaarden.
- Daarnaast had het op de weg van Consument gelegen om zijn spullen zorgvuldig te controleren, nadat duidelijk was dat er was ingebroken. Consument heeft de diefstal dan ook niet tijdig gemeld, zoals wordt vereist op grond van artikel 8.2.c.2 van de Voorwaarden.

### **4. Zitting**

4.1 Ter zitting hebben partijen hun standpunten nader toegelicht. Consument stelt die avond met een aantal collega's in de naastgelegen kamer te hebben gekaart. De kantoorruimte waar Consument de tas heeft achtergelaten met daarin de portemonnee was goed afgesloten en slechts toegankelijk voor een beperkt aantal (geautoriseerde) collega's. Door de inbrekers zijn de deuren geforceerd teneinde zich toegang tot de kantoorruimte verschaffen en is uit camerabeelden gebleken dat de inbrekers geen collega's van Consument waren. Consument stelt na het ontdekken van de inbraak, waarbij hij constateerde dat een laptop was ontvreemd, in zijn tas te hebben gekeken en zag dat zijn portemonnee er nog in zat. Consument stelt zich op dat moment gerustgesteld te hebben gevoeld en heeft niet in de portemonnee gekeken om te controleren of zijn creditcard zich nog in zijn portemonnee bevond. Zodra Consument, op 22 oktober 2008, ontdekte dat zijn creditcard was gestolen, heeft hij onverwijld melding hiervan gemaakt bij Aangeslotene. Consument stelt hiermee conform het terzake bepaalde in art. 8.2.c.2. van de Voorwaarden te hebben gehandeld.

4.2 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Aangeslotene handhaaft haar standpunt dat de creditcard niet op een veilige plaats is



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

opgeborgen en dat Consument de creditcard altijd bij zich dient te houden dan wel niet in een onbeheerde kantoorruimte achter te laten. Voorts herhaalt Aangeslotene haar standpunt dat in geval van inbraak een consument alles behoort te controleren.

## **5. Beoordeling**

Naar aanleiding van hetgeen door partijen in de schriftelijke fase over en weer is gesteld en van hetgeen door hen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, overweegt de Commissie als volgt.

5.1 Artikel 8.2.c.4. van de Voorwaarden, dat ziet op het onvoldoende beheer van de creditcard, luidt: *“In geval van opzet, grove schuld of grove nalatigheid aan de zijde van een Kaarhouder is de Hoofdkaarhouder onbeperkt aansprakelijk, een en ander onverminderd de verplichting van ABN AMRO om (de mogelijkheid van) schade te beperken”*.

De Commissie stelt vast dat de kantoorruimte waarin de creditcard was achtergelaten slechts voor een bepaald aantal personen, collega's, toegankelijk was en goed was afgesloten. Uit gemaakte camerabeelden is gebleken dat degenen die de creditcard hebben weggenomen, de inbrekers, geen collega's zijn geweest en deze personen zich met geweld toegang tot meerdere ruimten, waaronder de betreffende kantoorruimte, hebben verschaft. De Commissie kan aangaande het bewaren van de creditcard, in een portemonnee in een tas welke zich in een afgesloten kantoorruimte bevond die slechts voor een beperkt aantal, geautoriseerde, personen toegankelijk was, en het feit dat diegenen die wel toegang tot de kantoorruimte hadden de pas niet hebben ontvreemd, onder deze omstandigheden niet tot de conclusie komen dat Consument op dit punt grof nalatig in de zin van onderhavig artikel van de Voorwaarden heeft gehandeld. De Commissie onderschrijft de zienswijze van Aangeslotene op dit punt dan ook niet.

5.2 Artikel 8.2.c.2 van de Voorwaarden, dat ziet op het tijdig melden van onder andere verlies of diefstal van de creditcard, luidt: *“Indien ABN AMRO kan aantonen dat een Kaarhouder niet onmiddellijk na het constateren van verlies, diefstal, misbruik of vervalsing of de mogelijkheid van onbevoegd gebruik van een Kaart melding daarvan heeft gemaakt bij het door ABN AMRO aangegeven meldpunt, is de Hoofdkaarhouder aansprakelijk voor de gevolgen van onbevoegd gebruik dat plaatsvindt gedurende de periode vanaf dat tijdstip tot het moment van melding bij het door ABN AMRO aangegeven meldpunt”*.

De Commissie overweegt op dit punt het volgende. Nu bij de inbraak in de kantoorruimte de deur is geforceerd, was de kans aanwezig dat hierbij tevens de creditcard van Consument was weggenomen. Het had dan ook op de weg van Consument gelegen, mede gelet op het feit dat Consument direct had geconstateerd dat een laptop was gestolen, om te controleren of de creditcard nog in zijn portemonnee aanwezig was. Consument heeft dit echter achterwege gelaten. Consument heeft Aangeslotene dan ook niet tijdig melding gemaakt van de mogelijkheid van onbevoegd gebruik als bedoeld in artikel 8.2.c.2 van de



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Voorwaarden. Op grond hiervan is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene het verzoek tot schadevergoeding door Consument terecht heeft afgewezen.

## **6. 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.