

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-257
d.d. 10 september 2012
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mevrouw mr. F. Faes, secretaris)**

Consument

tegen

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

Samenvatting

Diefstal van tas met daarin bankpas, met als gevolg onbevoegde opnames. Door haar tas met daarin haar bankpas op een onvoldoende veilig manier bij zich te dragen in een publiek toegankelijke ruimte wordt een risico genomen. Uit het feit dat derden er vervolgens in geslaagd zijn de gehele tas weg te nemen zonder dat Consument dit bemerkt heeft, volgt dat Consument onvoldoende oog op de tas heeft gehouden. Daarnaast bemerkte Consument pas enige tijd later dat zij haar tas miste. Hierdoor is er sprake van grove nalatigheid. De schade als gevolg van de onbevoegde opnames dient derhalve voor rekening van Consument te blijven.

I. 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 geschillenbeslechting van Consument, ontvangen op 5 april 2012; en
- het verweerschrift van Aangeslotene van 14 mei 2012.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 31 augustus 2012. Daar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1. Consument houdt bij Aangeslotene een betaalrekening aan. Bij de rekening hoort een bankpas met volgnummer 0.
- 2.2. Op 17 augustus 2011 omstreeks 13.04 uur heeft Consument een zak aardappelen bij een supermarkt in X betaald met haar bankpas. Ze heeft haar portemonnee met daarin haar bankpas opgeborgen in haar katoenen tas. Daarna is ze naar haar fiets



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

gegaan en heeft de zak aardappelen in de fietstas gestopt. Vervolgens is Consument naar de bibliotheek gefietst. Toen zij daaraan kwam, heeft ze geconstateerd dat zij haar tas met daarin haar portemonnee miste.

- 2.3. Consument is terug naar de supermarkt gegaan en heeft gevraagd of men haar tas heeft gevonden. Dit bleek niet het geval. Consument is toen naar het politiebureau gegaan en heeft melding gemaakt van de vermissing. Daarna heeft Consument bij een filiaal van Aangeslotene haar bankpas laten blokkeren. Op het moment dat de bankpas werd geblokkeerd, bleek dat er tussen 13:17 uur en 13.25 uur met een viertal transacties een totaalbedrag van € 3.000,- was opgenomen met de bankpas. Dit bedrag is binnen de toepasselijke limieten.
- 2.4. Op de rechtsverhouding tussen Consument en Aangeslotene zijn onder andere de Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren (hierna: de VBP) en de veiligheidsvoorschriften uit het Informatieblad Betaaldiensten van toepassing. Op grond van de VBP dient een kaarthouder zorgvuldig met haar 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.

3. Geschil

- 3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door haar geleden schade die is ontstaan doordat onbevoegden misbruik hebben gemaakt van haar bankpas, ter grootte van een bedrag van € 3.000,-. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat zij niet grof nalatig is omgegaan met haar bankpas en/of pincode.
- 3.2. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt, wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

4. Beoordeling

- 4.1. Op grond van de VBP dient een kaarthouder zorgvuldig met haar 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.
- 4.2. Wat betreft de vraag of Consument in het onderhavige geval grove nalatigheid met betrekking tot haar bankpas en/of haar pincode kan worden verweten overweegt de Commissie als volgt.

Ter zitting heeft Aangeslotene te kennen gegeven geen (verder) beroep te zullen doen op het mogelijk grof nalatig van handelen van Consument ten aanzien van haar pincode. De Commissie zal dit punt dan ook verder buiten beschouwing laten. De



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- Commissie zal hierna beoordelen of Consument grove nalatigheid met betrekking tot haar bankpas kan worden verweten.
- 4.3. Alhoewel het aan Aangeslotene is om te bewijzen dat sprake is geweest van grove nalatigheid, dient Consument tenminste enig inzicht te geven in de wijze(n) waarop de bankpas en pincode in onbevoegde handen zouden kunnen zijn geraakt, zodat Aangeslotene zich daarover een beeld kan vormen. Zie onder meer Geschillencommissie Kifid 2011/7 en 2011/286. Een andere regel zou Aangeslotene voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen. Dat betekent dat Consument steeds zo concreet mogelijk zal moeten stellen en onderbouwen wanneer en op welke wijze zij gebruik heeft gemaakt van de bankpas en de pincode en daarbij ook steeds zo goed mogelijk een verklaring zal moeten bieden voor de omstandigheid dat zij de bankpas is kwijtgeraakt en de pincode kennelijk bij derden bekend is geraakt.
 - 4.4. Ter zitting heeft Consument aangegeven dat zij haar tas nog had toen ze bij de kassa wegliep richting haar fiets. Consument vermoedt dat haar tas op weg naar haar fiets is ontvreemd. Pas toen ze in de bibliotheek aankwam, bemerkte Consument het ontbreken van haar tas. Consument heeft hiermee voldoende inzicht gegeven in de wijze waarop haar tas met daarin haar bankpas.
 - 4.5. De Commissie is van oordeel dat Consument grof nalatig heeft gehandeld. Van Consument had mogen worden verwacht dat zij zich bewust was van de waarde die een bankpas vertegenwoordigt. Door haar tas met daarin haar bankpas op een onvoldoende veilig manier bij zich te dragen in een publiek toegankelijke ruimte, zoals een winkel, wordt een risico genomen; er moet altijd rekening mee worden gehouden dat derden deze tas kunnen wegnemen. Uit het feit dat derden er vervolgens in geslaagd zijn de gehele tas weg te nemen zonder dat Consument dit bemerkt heeft, volgt dat Consument onvoldoende oog op de tas heeft gehouden. Daarnaast bemerkte Consument pas enige tijd later dat zij haar tas miste. Dit alles maakt dat Consument grof nalatig heeft gehandeld.
 - 4.6. Op grond van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Consument haar verplichtingen uit hoofde van de VBP niet heeft nageleefd en de schade die daardoor is ontstaan voor rekening en risico van Consument dient te blijven. 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 onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie beslist als bindend advies 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.