



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-39 d.d. 10 februari 2012

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

Samenvatting

Het in een zomermaand opbergen van de pinpas in (uiteindelijk) de door middel van een ritssluiting afgesloten fietstas, in plaats van bijvoorbeeld een jas, is naar het oordeel van de Commissie niet grof onzorgvuldig in de zin van de van toepassing zijnde voorwaarden.

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 geschilbeslechting met bijlagen, ontvangen 2 november 2010;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 7 april 2011;
- de repliek van Consument d.d. 16 mei 2011;
- de dupliek van Aangeslotene d.d. 15 juni 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 20 juli 2009 heeft Consument om omstreeks 12:20 in een vestiging van een supermarkt in winkelcentrum X te Y gebruik gemaakt van haar pinpas en pincode.
- 2.2 Na het boodschappen doen is Consument naar haar fiets gelopen. Consument heeft haar pinpas opgeborgen in haar portemonnee welke met behulp van een ritssluiting was afgesloten. De portemonnee heeft Consument in haar handtas opgeborgen, welke eveneens met behulp van een ritssluiting was afgesloten. De handtas heeft Consument opgeborgen in haar fietstas, welke met behulp van een ritssluiting was afgesloten.
- 2.3 Bij haar fiets is Consument door een drietal haar onbekende mannen aangesproken waarbij deze mannen aan Consument de weg hebben gevraagd. Hierbij heeft één van de mannen een landkaart op de fietstas gelegd.
- 2.4 Tijdens het gesprek met de mannen kwamen er twee medewerkers van de supermarkt naar buiten die Consument erop attendeerden dat één van de mannen iets uit haar fietstas probeerde te pakken. Hierop zijn de mannen vertrokken.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 2.5 Vervolgens controleerde Consument of haar handtas nog in haar fietstas zat alsmede of haar portemonnee zich nog in haar (door middel van een ritssluiting afgesloten vak van haar) handtas bevond hetgeen het geval bleek te zijn.
- 2.6 Kort daarna, om ongeveer 13:15 uur, wilde Consument weer van haar pinpas gebruik maken. Dit was evenwel niet mogelijk omdat deze niet meer in haar portemonnee zat. Consument is vervolgens naar huis gefietst en heeft contact opgenomen met Aangeslotene om haar pinpas te laten blokkeren.
- 2.7 In de periode tussen het moment waarop Consument door de drie onbekende mannen is aangesproken en het moment waarop de pinpas is geblokkeerd zijn met de pinpas van Consument transacties verricht voor een bedrag van € 1.349,45 die niet door Consument zelf zijn verricht.
- 2.8 Op de relatie tussen Consument en Aangeslotene zijn de Algemene Bankvoorwaarden alsmede de Voorwaarden gebruik Geld- en Betaalautomaten (hierna: “de VgGB”) van toepassing.

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de schade ad € 1.349,45 minus het contractueel overeengekomen eigen risico (drempelbedrag) ad € 150,-, resulterende in een vordering ad € 1.199,45.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
 - Consument heeft niet grof onzorgvuldig gehandeld. Consument heeft immers afdoende drempels opgeworpen om te voorkomen dat onbevoegden haar pas zouden kunnen ontvreemden, nu de pas achter een drietal ritssluitingen (die van respectievelijk de portemonnee, de boodschappentas en de fietstas) was opgeborgen.
 - Bovendien vond het voorval midden in de zomer plaats en lag het daarom voor de hand dat Consument haar pas op de onderhavige wijze heeft opgeborgen en, bijvoorbeeld, niet in haar jas c.q. jaszak.
 - Consument heeft actie ondernomen op het moment dat zij er op werd gewezen dat er gepoogd werd om iets uit haar fietstas weg te nemen. Consument heeft daarbij zowel haar boodschappentas als de aanwezigheid van haar portemonnee gecontroleerd en beide bleken op dat moment nog aanwezig. Consument heeft niet gecontroleerd of de pas zich nog in haar portemonnee bevond. Deze omstandigheid brengt evenwel niet mee dat Consument grof onzorgvuldig is geweest.
 - Hoewel het handelen van Consument mogelijk onzorgvuldig is geweest, is er in ieder geval geen sprake van grof onzorgvuldig handelen.
 - Consument beroept zich op artikel 6 lid 2 sub b van de VgGB. Hierin is bepaald dat Consument in geval van diefstal waarbij gebruik is gemaakt van de pincode tot het moment van melding van de diefstal tot een bedrag van € 150,- zelf aansprakelijk is voor onbevoegd gebruik van de pas. De schade bóven dit bedrag dient voor rekening van Aangeslotene te komen.
- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- Consument heeft onvoldoende zorg betracht. Het opbergen van een bankpas in een fietstas die achterop de fiets, dus buiten het gezichtsveld van de pashouder, is aangebracht is niet veilig, zeker als daarnaast de aandacht wordt afgeleid. Het is grof nalatig dat Consument, gelet op de gang van zaken, niet stil heeft gestaan bij de mogelijkheid dat haar pinpas is ontvreemd. Het had op de weg van Consument gelegen om na het voorval direct te controleren of de pinpas nog in haar bezit was.
- Aangeslotene kan zich niet aan de indruk onttrekken dat Consument bij het intoetsen van haar pincode in de supermarkt haar pincode onvoldoende heeft afgeschermd en (onbevoegde) derden daardoor kennis van haar pincode hebben kunnen nemen.
- Aangeslotene valt wat de toedracht betreft geen verwijt te maken; het risico op verlies c.q. diefstal van de pinpas alsmede de gevolgen daarvan dienen voor rekening van Consument te komen.

4. 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.

4.1 In artikel 6 van de VgGB is in lid 2 onder a onder meer het volgende bepaald. *“In geval van verlies, diefstal, misbruik of vervalsing van een bankpas dient cliënt dit onverwijld na ontdekking te melden bij het door de bank aangegeven meldpunt onder vermelding van zijn rekeningnummer”.*

En voorts:

“De bank zal na kennisneming van een dergelijke melding onmiddellijk geëigende maatregelen nemen ter voorkoming van misbruik”.

Wat de mogelijke aansprakelijkheid van Consument betreft in geval van ongeoorloofd gebruik van de pinpas in deze is het bepaalde in artikel 6 lid 2 onder b belang, onder meer inhoudende:

“Cliënt is gedurende de periode tot het moment van melding bij het door de bank aangegeven meldpunt aansprakelijk voor de gevolgen van onbevoegd gebruik tot een bedrag van € 150,00 per bankpas”.

Onder d van hetzelfde artikel is bepaald:

“In geval van opzet, grove schuld of grove nalatigheid aan de zijde van cliënt is cliënt onbeperkt aansprakelijk, een en ander onverminderd de verplichting van de bank om (de mogelijkheid van) schade te beperken”.

4.2 Aangaande het beheer van dan wel het omgaan met de pinpas door Consument is de Commissie, in tegenstelling tot de zienswijze van Aangeslotene, van oordeel dat de handelwijze van Consument in deze niet valt te kwalificeren als “grof onzorgvuldig” in de zin van de VgGB. Het voorval speelde zich immers af in de zomermaanden met als gevolg dat het opbergen van de pinpas in (uiteindelijk) de door middel van een ritssluiting afgesloten fietstas in plaats van bijvoorbeeld de binnenzak van een jas in deze naar het oordeel van de Commissie niet als een ongebruikelijke keuze kan



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- worden aangemerkt. Het beroep van Aangeslotene op grove nalatigheid aan de kant van Consument faalt derhalve op dit punt.
- 4.3 Aangaande de wijze waarop Consument met haar bij de pinpas behorende pincode is omgegaan, is door Aangeslotene onvoldoende gesteld en bewezen. Dit punt laat de Commissie dan verder ook onbesproken, nu Aangeslotene de claim van Consument niet op deze grond(slag) heeft afgewezen.
- 4.4. Aangaande het tijdstip waarop Consument het vermoeden van misbruik bij Aangeslotene heeft gemeld, is de Commissie van oordeel dat áchteraf gezien Consument nóg beter de aanwezigheid van haar pinpas in haar portemonnee had kunnen controleren. Na een tip van medewerkers van de supermarkt heeft Consument wel direct actie ondernomen door in haar fietstas en haar tas te kijken of haar portemonnee nog aanwezig was hetgeen het geval was. Anders dan Aangeslotene meent, is de Commissie dan ook van oordeel dat de handelwijze van Consument niet kan leiden tot de conclusie dat aan de kant van Consument sprake is geweest van grove onzorgvuldigheid. De Commissie kan daarbij in het midden laten of hierbij sprake is van een mindere vorm van onzorgvuldigheid (dan wel nalatigheid).
- 4.5 Op grond van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat het beroep van Aangeslotene op grove onzorgvuldigheid tijdens Consument niet toewijsbaar is. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene binnen een termijn van 30 dagen na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument vergoedt een bedrag van € 1.199,45, met vergoeding aan Consument van diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,00. Bij gebreke van tijdige betaling is Aangeslotene tevens de wettelijke rente over het bedrag van € 1.199,45 verschuldigd.

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.