

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-304  
d.d. 12 augustus 2014  
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)**

**Samenvatting**

De creditcard van Consument is tijdens een busreis in Thailand gestolen, waarna onbevoegd geld van zijn betaalrekening is opgenomen. In deze procedure vordert Consument het onbevoegd opgenomen geldbedrag van Aangeslotene. De Commissie overweegt dat Consument zijn creditcard in zijn rugtas heeft gestopt en deze rugtas vervolgens in de bagageruimte van de bus heeft opgeborgen. Hierdoor heeft hij tijdens de busreis geen constant zicht op zijn creditcard gehad en daardoor grof nalatig gehandeld. De vordering wordt (op grond van de algemene voorwaarden) afgewezen.

Consument,

tegen

de Coöperatieve Rabobank Maastricht en Omstreken UA, gevestigd te [plaats], 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 8 januari 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene, met bijlagen.

**2. Overwegingen**

De Commissie heeft het volgende vastgesteld. Tussenkost van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot een oplossing geleid. Consument en Aangeslotene zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 27 juni 2014 en zijn aldaar verschenen.

**3. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Consument houdt een betaalrekening met nummer [..I..] (hierna: de betaalrekening) bij Aangeslotene aan. Aan Consument is een aan de betaalrekening gekoppelde creditcard verstrekt.

- 3.2. Op het gebruik van de creditcard zijn de Algemene Voorwaarden betaalrekeningen en betaaldiensten [Aangeslotene] 2011 (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing. Hoofdstuk 7 van de algemene voorwaarden vermeldt, voor zover relevant:

**“ 5 Regels hoe u zorgvuldig met de kaart moet omgaan**

1 U moet zorgvuldig omgaan met de kaart en de pincode. U moet alle redelijke maatregelen nemen om voor de veiligheid ervan te zorgen en onbevoegd gebruik te voorkomen. Het is afhankelijk van de omstandigheden, welke maatregelen wij van u kunnen verwachten. U moet in ieder geval de kaart altijd veilig bewaren en de kaart en pincode veilig gebruiken. Op die manier kunt u misbruik van uw kaart voorkomen.

(...)

3 U moet de kaart altijd zorgvuldig bewaren. Dit doet u als:

- a anderen de kaart en de portemonnee, of andere opbergplaats waarin de kaart is opgeborgen, niet kunnen zien als u de kaart niet gebruikt;
- b anderen niet kunnen zien waar u de kaart opbergt;
- c u de kaart zo opbergt dat anderen niet ongemerkt de kaart kunnen pakken;
- d u er goed op let dat u de kaart niet verliest.

(...)

**9 Uw aansprakelijkheid**

1 U bent aansprakelijk voor de gevolgen van het gebruik van een kaart.  
2 Bij onbevoegd gebruik na verlies of diefstal van de kaart bent u in ieder geval aansprakelijk tot € 150,- per kaart voor onbevoegde transacties die zijn gedaan tot het moment van melding van een incident.

(...)

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.  
(...)”

- 3.3. Consument heeft via een reisbureau het vervoer van [plaats] naar [plaats] op 12 november 2012 geregeld. Onderdeel van deze reis was een busreis van [plaats] naar [plaats]. De bus heeft één tussenstop gemaakt. De creditcard van Consument zat in een portemonnee, welke portemonnee was opgeborgen onderin de rugtas van Consument. De rugtas was opgeborgen in de bagageruimte van de bus.
- 3.4. Op 12 november 2012 is in drie onbevoegde betaaltransacties (van € 35,52, € 787,37 en € 919,04) een totaalbedrag van € 1.741,93 van de betaalrekening van Consument afgeschreven.
- 3.5. Aangeslotene heeft de creditcard wegens verdachte transacties laten blokkeren.
- 3.6. Op 17 november 2012 heeft Consument geconstateerd dat uit zijn portemonnee de creditcard en een bankbiljet van USD 100,- waren ontvreemd. Consument heeft de diefstal telefonisch bij Aangeslotene gemeld.

#### **4. De vorderingen en grondslagen**

- 4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 1.741,93 minus het eigen risico van € 150,- dan wel tot betaling van een redelijke tegemoetkoming in de door hem geleden schade.
- 4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
- De creditcard van Consument is tijdens een busreis uit zijn rugtas gestolen. Hij heeft de rugtas (met daarin de creditcard) in het zicht gehouden totdat deze werd

opgeborgen in de bagageruimte van de bus. Ook bij het uitladen heeft Consument zicht gehad op het bagageluik. Deze bagageruimte betreft geen openbare ruimte en is voor publiek niet vrij toegankelijk. Het is alleen mogelijk toegang tot de bagageruimte te krijgen indien de bus is gestopt en na toestemming of met medeweten van de chauffeur van de bus. Alle reizigers hadden hetzelfde begin- en eindpunt. De bagageruimte is tijdens de busreis niet open geweest.

- Consument heeft zijn creditcard veilig en conform de algemene voorwaarden opgeborgen. Hij heeft er alles aan gedaan om te voorkomen dat zijn creditcard zou worden gestolen en daarmee voldoende voorzorgsmaatregelen genomen om diefstal te voorkomen. Uit een krantenartikel van 25 augustus 2013 blijkt dat de eigenaren van het betreffende busbedrijf stelselmatig tijdens tussenstops via een luik in de bus waardevolle zaken uit de bagageruimte hebben gestolen. Dit had Consument niet kunnen voorkomen.

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. Het is niet in geschil dat op 12 november 2012 in [Land] met de creditcard van Consument een totaalbedrag van € 1.741,93 onbevoegd van de betaalrekening is opgenomen. Partijen gaan er daarbij vanuit dat de creditcard op dezelfde dag tijdens een busreis in [Land] uit de in de bagageruimte van de bus opgeborgen rugtas van Consument is ontvreemd. Consument vordert in deze klachtprocedure het onbevoegd opgenomen totaalbedrag van € 1.741,93 verminderd met een eigen risico van € 150,-. Aangeslotene wijst de vordering af en voert hiertoe aan dat Consument grof onzorgvuldig dan wel grof nalatig heeft gehandeld.

5.2. De Commissie overweegt dat Consument op grond van artikel 9 lid 1 van hoofdstuk 7 van de algemene voorwaarden in beginsel aansprakelijk is voor de gevolgen van het gebruik van de creditcard. Op basis van het tweede lid van voornoemd artikel is Consument in ieder geval aansprakelijk tot € 150,- aan onbevoegde transacties. De financiële gevolgen van de onbevoegde transacties ad € 1.741,93 komen volledig voor rekening van Consument indien de onbevoegde transacties hebben kunnen plaatsvinden door opzet, grove schuld of grove nalatigheid aan de zijde van Consument (artikel 9 lid 4 van hoofdstuk 7 van de algemene voorwaarden).

5.3. Beoordeeld dient dan ook te worden of de onbevoegde transacties hebben kunnen plaatsvinden door opzet, grove schuld of grove nalatigheid aan de zijde van Consument. Vaststaat dat Consument zijn creditcard tijdens de busreis op 12 november 2012 heeft opgeborgen in een rugtas. Deze rugtas is vervolgens opgeborgen in de bagageruimte van de bus. Consument heeft tijdens de busreis niet constant zicht gehad op de rugtas en de daarin opgeborgen creditcard. Hierdoor heeft Consument bewust het risico genomen dat de creditcard ongemerkt door derden kon worden weggenomen. Dit risico heeft zich verwezenlijkt, waarna een totaalbedrag van € 1.741,93 onbevoegd van zijn betaalrekening is opgenomen. Het in de gaten houden van de rugtas bij het in- en uitruimen van de bagageruimte bij het

begin- en eindpunt van de busreis is onvoldoende om dit risico weg te nemen. Volgens Consument is de rugtas immers via een geheim luik aan de binnenkant van de bus doorzocht. Daarnaast gaat de Commissie ervan uit dat Consument het bagageluik van de bus niet constant in de gaten heeft kunnen houden. Zo zijn er waarschijnlijk momenten tijdens de tussenstop (zoals het bestellen van een drankje of versnapering of een toiletbezoek) dat Consument geen zicht heeft gehad op de bus. Een klein onbewaakt ogenblik kan al voldoende zijn geweest om de rugtas uit de bagageruimte te halen, (op een andere plek) te doorzoeken en vervolgens terug te plaatsen. De Commissie overweegt overigens dat zij in het midden laat hoe de creditcard kon worden ontvreemd, omdat dit voor de beoordeling verder niet van belang is.

- 5.4. De Commissie acht een handelwijze waarbij Consument niet voortdurend toezicht heeft gehouden op zijn creditcard niet alleen in strijd met artikel 5 lid 3 sub c van hoofdstuk 7 van de algemene voorwaarden, maar bovendien grof nalatig. Daarbij speelt mee dat niet is gebleken dat er bij Consument redelijke bezwaren waren tegen het op zijn lichaam dragen van zijn creditcard, zoals hij wel heeft gedaan met zijn paspoort en betaalpas. Nu Consument grof nalatig heeft gehandeld komen de financiële gevolgen van de onbevoegde transacties ad € 1.741,93 op grond van artikel 9 lid 4 van hoofdstuk 7 van de algemene voorwaarden volledig voor rekening van Consument. De vordering van Consument zal dan ook worden afgewezen.

## **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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan](https://www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan).