

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2011-318 d.d. 15 november 2011
(mr. C.E. du Perron, voorzitter en mr. P.E. Roodenburg, secretaris)

Samenvatting

Diefstal betaalpas. Consument heeft na een pinbetaling op een station de portemonnee met daarin de betaalpas opgeborgen in een vakje van haar rugtas dat tegen haar lichaam (althans de jas) aanzat op het moment dat Consument de rugtas op haar rug droeg. Hierdoor is de portemonnee inclusief de betaalpas niet voortdurend in het zicht van Consument geweest. Bovendien kunnen criminelen zien dat iemand, na een geldopname of betaling, de betaalpas in een rugtas opbergt. Door dit alles wordt het risico dat criminelen bij de betaalpas kunnen zonder dat Consument dit in de gaten heeft vergroot, hetgeen als grof nalatig in de zin van de Voorwaarden kan worden aangemerkt.

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 op 6 oktober 2010;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 25 maart 2011;
- de repliek van Consument d.d. 19 april 2011;
- de dupliek van Aangeslotene d.d. 30 mei 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 12 oktober 2011. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Op 19 februari 2010 omstreeks 15.49 uur heeft Consument op het NS Station in X een treinkaartje naar Y gekocht bij de automaat. Zij heeft het kaartje afgerekend met haar betaalpas van Aangeslotene. Hierna heeft zij haar betaalpas in haar portemonnee gestopt en deze opgeborgen in een vakje van haar rugtas dat zij met een ritssluiting heeft afgesloten. Consument is vervolgens naar de trein gelopen die haar naar haar bestemming zou brengen. Haar rugtas droeg zij op dat moment op haar rug, waarbij het met de ritssluiting afgesloten vakje zich aan haar rugzijde bevond.

- 2.2 Nadat de trein was vertrokken constateerde Consument na ongeveer 15 minuten dat de ritssluiting van het vakje open was. Toen zij in het vakje keek, bemerkte zij dat haar portemonnee was gestolen. Zij heeft vervolgens via haar echtgenoot Aangeslotene op de hoogte gesteld van de diefstal en haar pas laten blokkeren.
- 2.3 In de periode tussen het tijdstip van de diefstal en de blokkering van de pas is er in totaal € 1.200,-- onbevoegd van de rekening van Consument afgeschreven. Consument heeft op 22 februari 2010 aangifte van diefstal gedaan bij de politie.
- 2.4 Op de relatie tussen de Consument en de Aangeslotene zijn de Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren (hierna: “de Voorwaarden”) alsmede het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren van toepassing (verder: “het Informatieblad”).

3 Geschil

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de door haar geleden schade. Consument heeft haar schade begroot op een bedrag ad € 1.050,--, zijnde de door haar geleden schade minus het contractueel met Aangeslotene overeengekomen eigen risico.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Consument stelt dat zij zorgvuldig heeft gehandeld aangaande het gebruik en de omgang met haar betaalpas en de daarbij behorende pincode. Het feit dat zij haar betaalpas heeft opgeborgen in een rugtas die zij op haar rug droeg, is niet onzorgvuldig, nu de betaalpas was opgeborgen in een, met een ritssluiting gesloten, vak dat zich bij het dragen van de rugtas tegen haar rug bevond. Aangeslotene dient daarom haar schade te vergoeden.
- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd.
- Consument is als pashouder verantwoordelijk voor het gebruik van de bankpas en pincode. Aangeslotene stelt dat nu Consument haar betaalpas heeft opgeborgen in een rugtas die zij op haar rug droeg, zij de betaalpas niet voortdurend in het zicht heeft gehouden. Het is algemeen bekend dat zakkenrollers in een drukke omgeving, zoals een station, vaak hun slag slaan. Consument heeft door haar bankpas uit het oog te verliezen zodanig onzorgvuldig gehandeld dat sprake is van grove nalatigheid in de zin van de van toepassing zijnde algemene voorwaarden. Om deze reden is Aangeslotene niet gehouden om de schade van Consument te vergoeden.

4. Zitting

- 4.1 Ter zitting hebben partijen hun standpunten nader toegelicht. Consument stelt dat bij het instappen in de trein zij is aangesproken door een Engelssprekende man met een koffer die haar vroeg of het de trein naar Z betrof. Toen zij daarop ontkennend antwoordde, verliet de man op ruwe wijze de trein, waarbij Consument naar achteren werd geduwd, tegen iemand anders aan. Consument vermoedt dat er sprake moet zijn geweest van betrokkenheid van meer dan 1 persoon bij de diefstal. Consument meent door de portemonnee op te bergen op de wijze zoals zij heeft gedaan en deze middels

haar rugtas dicht tegen haar lichaam aan te hebben, zij heeft voldaan aan de veiligheidsinstructies. Consument heeft verklaard dat zij op de bewuste dag een winterjas droeg. Ook heeft zij de rugtas laten zien: een kleine tas die op de rug gedragen kan worden, met diverse vakken, waaronder het vak dat Consument heeft gebruikt voor haar pas.

- 4.2 Aangeslotene heeft aangevoerd dat sprake is van grof nalatig handelen in de zin van de voorwaarden doordat Consument de pas in een rugzak opborg en daarop geen zicht kon houden. Dat wordt niet anders doordat het hier om een vak in de rugtas ging dat tegen de jas van Consument aan zat. Diefstal wordt door een dergelijke tas toch vergemakkelijkt ten opzichte van mogelijke veiliger wijzen van opbergen. Consument heeft de diefstal ook niet direct bemerkt, aldus Aangeslotene.

5. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde en hetgeen door hen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, overweegt de Commissie als volgt.

- 5.1 In artikel 7 van de Voorwaarden is het volgende bepaald:

“De cliënt zal steeds alle (gebruiks-, veiligheids- en procedure)regels van de bank naleven die volgens de Algemene Voorwaarden van Aangeslotene of het Informatieblad Betaaldiensten gelden voor Communicaties en (het gebruik van) Communicatiekanalen, Klantherkenningsmiddelen (bijvoorbeeld zijn Bankpas), Formulieren of Informatiedragers. Hiertoe behoren onder meer alle veiligheidsverplichtingen van de cliënt krachtens artikel 13. Voorwaarden Cliëntrelatie, met inbegrip van de daarin uitgewerkte verplichting om (mogelijk) onbevoegd gebruik van een Klantherkenningsmiddel (bijvoorbeeld zijn Bankpas) of een op naam gesteld Formulier terstond aan de bank te melden. Betaaltransacties die zonder (geldige) opdracht ten laste van de Betaalrekening worden uitgevoerd, komen in afwijking van de risicoverdeling in de Voorwaarden Cliëntrelatie volledig voor risico van de bank behoudens de volgende uitzonderingen.

- I. In geval van onbevoegd gebruik van een verloren of gestolen Klantherkenningsmiddel of nalatigheid van de cliënt om de veiligheid van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken van het Klantherkenningsmiddel te waarborgen, komen Betaaltransacties in de periode voor de in de eerste alinea bedoelde melding tot een maximum van € 150,-- voor rekening en risico van de cliënt (behoudens de gevallen sub II. en III.).
- II. In geval van grove nalatigheid van de cliënt in de strikte naleving van de in de eerste alinea van dit artikel bedoelde (gebruiks-, veiligheids- en procedure)regels komen Betaaltransacties in de periode voor de in de eerste alinea bedoelde melding volledig voor rekening en risico van de cliënt.
- III. In geval van fraude of opzet van de cliënt komen de Betaaltransacties steeds volledig voor zijn eigen rekening en risico”.

- 5.2 De Commissie neemt in overweging dat Consument heeft gemeend dat zij aan de door de Aangeslotene uitgevaardigde instructies aangaande het (veilige) gebruik van de betaalpas uitvoering heeft gegeven door de portemonnee met daarin de betaalpas op te bergen in een vakje dat tegen haar lichaam (althans haar jas) aanzat op het moment dat zij de rugtas op de rug droeg. Hoewel de Commissie zich deze gedachtegang van Consument kan voorstellen, kan niet objectief worden gesteld dat zij door de betaalpas op de onderhavige manier te hebben opgeborgen, voldoende “veilig” heeft gehandeld. Weliswaar was de portemonnee op een dermate wijze opgeborgen dat het betreffende vakje niet publiekelijk zichtbaar was op het moment dat zij de rugtas op de rug droeg, doch dit doet niet af aan het feit dat hierdoor de portemonnee inclusief de betaalpas niet voortdurend in het zicht van Consument is geweest. Bovendien kunnen criminelen zien dat iemand, na een geldopname of betaling, zijn of haar pas in een rugtas opbergt. Door dit alles wordt het risico dat criminelen bij de betaalpas kunnen zonder dat Consument dit in de gaten heeft vergroot, hetgeen als grof nalatig in de zin van de Voorwaarden kan worden aangemerkt, zeker indien sprake is van een drukke omgeving zoals een treinstation. Het risico van diefstal van in een rugzak of -tas gedragen zaken is voldoende bekend. Daar komt bij dat er in casu een veiliger manier van opbergen van de portemonnee mogelijk was, bijvoorbeeld door de rugtas op de buik te dragen dan wel de rugtas (stevig) in de hand te houden, waardoor Consument voortdurend zicht op of contact met het vak waarin de portemonnee was opgeborgen had kunnen behouden.
- 5.3 Op grond van het voorgaande is de Commissie dan ook van oordeel dat Consument, ondanks haar goede intenties, grof onzorgvuldig heeft gehandeld in de zin van de Voorwaarden. Op grond hiervan ziet de Commissie dan ook geen aanleiding om de door Consument geleden schade voor rekening van Aangeslotene te laten komen.

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.