



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-20 d.d. 20 januari 2012

(mevrouw mr. E.M. Dil-Stork, voorzitter, de heer mr. W.F.C. Baars en mevrouw mr. A.M.T. Wigger, leden, en mr. E.P.A. Bogers, secretaris)

Samenvatting

Diefstal van bankpas uit geparkeerde auto. De Commissie is van oordeel dat het achterlaten c.q. bewaren van een bankpas onder de geschetste omstandigheden van deze zaak voldoende grond biedt om aan te kunnen nemen dat Consument grof nalatig heeft gehandeld in de zin van de Voorwaarden van de bank. Het is immers een feit van algemene bekendheid dat waardevolle spullen die in geparkeerde auto's worden achtergelaten een geliefd doelwit zijn voor criminelen. Dat de auto stond geparkeerd onder een carport bij de woning van Consument, maakt het voor de Commissie niet anders.

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 door Consument ondertekende vragenformulier ontvangen op 2 februari 2011 met een toelichting van de gemachtigde d.d. 1 februari 2011;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 29 april 2011 met bijlagen.

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 vastgesteld dat het geschil zich leent voor een verkorte schriftelijke afdoening als bedoeld in artikel 16 van haar Reglement (oud).

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- Consument heeft een betaalrekening bij Aangeslotene met rekeningnummer 0.
- Op woensdag 13 mei 2009 rond 23.30 uur parkeerde Consument zijn personenauto onder de carport naast zijn woning en sloot deze af.
- De ochtend er na – op donderdag 14 mei 2009 omstreeks 08.30 uur – ontdekte Consument dat de vier portieren van zijn voertuig openstonden en dat de spullen die hij in het dashboardkastje bewaarde, waren verdwenen waaronder twee beurzen met daarin bankpassen, paspoort, kentekenbewijzen, geld, rijbewijs en klantenkaarten, en daarnaast onder andere een mobiele telefoon en twee sleutelbossen.
- Consument heeft daarop direct contact opgenomen met Aangeslotene om de verdwenen bankpas behorende bij de eerder genoemde bankrekening te blokkeren.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Op dat moment werd duidelijk dat er reeds één onbevoegde transactie voor een bedrag van € 1.200,- had plaatsgevonden.

- Op dezelfde dag in de namiddag heeft Consument aangifte gedaan van de inbraak en diefstal bij de plaatselijke politie.
- Op de overeenkomst tussen Consument en Aangeslotene zijn de Algemene voorwaarden bankpas 2002 van Aangeslotene van toepassing (hierna te noemen: de bankvoorwaarden), alsmede de Algemene Bankvoorwaarden.

3. Geschil

3.1 Consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade als gevolg van de onbevoegde opname van € 1.200,-.

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

- Consument is van mening niet grof onzorgvuldig te zijn omgegaan met zijn bankpas en pincode en is derhalve van oordeel dat Aangeslotene de geleden schade dient te vergoeden.
- Het afgesloten voertuig van Consument stond immers geparkeerd op zijn eigen woonperceel onder de carport. De auto bevond zich niet aan de openbare weg en was vanaf de doorgaande weg niet prominent zichtbaar. Voorts was de bankpas, alsmede de overige onvreemde zaken, uit het zicht opgeborgen in het dashboardkastje. Van buitenaf waren er geen goederen te zien die de aandacht van de dief konden trekken. Consument behoefde er onder deze omstandigheden geen rekening mee te houden dat zijn auto zou worden leeggeroofd.
- Met betrekking tot de pincode stelt Consument deze niet aan een onbevoegde te hebben toevertrouwd, noch zijn pincode bij zijn bankpas te hebben bewaard. Kennelijk is het betalingsysteem van Aangeslotene niet waterdicht, nu een derde de pincode van Consument toch heeft weten te achterhalen.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- Aangeslotene merkt op dat gezien het bepaalde in het proces-verbaal van aangifte Consument grof onzorgvuldig, althans grof nalatig in de zin van de bankvoorwaarden, is geweest. Consument heeft zijn bankpas immers onbeheerd achtergelaten in zijn auto.
- Aangeslotene stelt dat het een feit van algemene bekendheid is dat waardevolle spullen nimmer in geparkeerde auto's achtergelaten dienen te worden. Dat het voertuig onder de eigen carport van Consument stond, maakt dat volgens haar niet anders.
- Op grond van artikel 9 en 11 van de bankvoorwaarden komt de betwiste transactie gelet op de hierboven besproken omstandigheden voor rekening en risico van Consument en is hij zelf aansprakelijk voor de geleden schade.
- Daarmee kan naar de mening van Aangeslotene in het midden blijven op welke wijze de dief de pincode heeft weten te achterhalen en of Consument al dan niet zijn verplichting tot geheimhouding van de pincode heeft geschonden.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde overweegt de Commissie als volgt.

- 4.1 Artikel 9 lid I van de bankvoorwaarden bepaalt dat de kaarthouder zorgvuldig dient om te gaan met de bankpas en de bijbehorende pincode. De kaarthouder is verantwoordelijk voor (de gevolgen van) ieder gebruik van de bankpas en de bijbehorende pincode. Beide zijn strikt persoonlijk en niet overdraagbaar. In het tweede lid van voornoemd artikel wordt de geheimhoudingsplicht ten aanzien van de pincode nader uitgewerkt.
- Ingevolge artikel II van de bankvoorwaarden komen de gevolgen van misbruik van de bankpas na diefstal in beginsel voor rekening van de rekeninghouder tot een bedrag van € 150,-, zijnde het eigen risico. Dit eigen risico kan onder omstandigheden worden verhoogd, indien de rekeninghouder zich niet aan bepaalde voorwaarden houdt. Deze voorwaarden hebben met name betrekking op de tijdige melding van diefstal of vermissing van de bankpas, de geheimhoudingsplicht van de pincode en de zorgvuldigheid ten aanzien van de bankpas zelf. Een rekeninghouder is conform artikel II sub a van de bankvoorwaarden volledig aansprakelijk in geval van opzet, grove schuld of grove nalatigheid aan de zijde van een van de rekeninghouders of de gevolmachtigde.
- 4.2 Van een consument mag worden verwacht dat hij zich bewust is van de waarde die een bankpas vertegenwoordigt en dat hij op zorgvuldige wijze omgaat met de bankpas en de bijbehorende pincode. De vereiste zorgvuldigheid moet worden getoetst aan de bijzondere omstandigheden van het geval.
- 4.3 Ten aanzien van de vraag of Consument in deze zorgvuldig met zijn bankpas is omgegaan, overweegt de Commissie als volgt. Vast is komen te staan dat de bankpas van Consument in de nacht van 13 op 14 mei 2009 is ontvreemd uit de – zij het afgesloten – geparkeerde auto van Consument. De Commissie is van oordeel dat dit voldoende grond biedt om aan te nemen dat Consument grof nalatig heeft gehandeld in de zin van artikel II sub a van de bankvoorwaarden. Het is immers een feit van algemene bekendheid dat waardevolle spullen nimmer in geparkeerde voertuigen achtergelaten mogen worden. Dat de auto stond geparkeerd onder een carport bij de woning van Consument maakt het voor de Commissie niet anders. De Commissie neemt daarbij in overweging dat ondanks dat de carport is gelegen vlak naast de woning van Consument, het geparkeerde voertuig zichtbaar en toegankelijk bleef vanaf de straat. Hetgeen anders zou zijn als de auto was gestald in een afgesloten garage. Consument had zich dit moeten realiseren en in dit kader meer zorgvuldig om moeten gaan met alle waardevolle spullen die hij in de auto liet, waaronder de bankpas van Aangeslotene.
- 4.4 Op grond van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Consument zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 9 lid I van de bankvoorwaarden niet heeft nageleefd en zelfs in die mate dat de schade die dientengevolge is ontstaan conform artikel II sub a volledig voor rekening en risico van Consument komt.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 4.5 Nu gesproken moet worden van grove nalatigheid van Consument in de zin van de bankvoorwaarden met betrekking tot het bewaren van zijn bankpas, kan het over en weer gestelde ten aanzien van de geheimhouding van de pincode buiten behandeling blijven.
- 4.6 Uit het voorgaande volgt dat de klacht van Consument ongegrond is en dat zijn vordering dient te worden afgewezen.

5. 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.