

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-259 d.d. 10 september 2012**  
**(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mevrouw mr. M. Nijland, secretaris)**

## **Samenvatting**

Na het afrekenen van haar treinkaartje heeft Consument haar portemonnee met daarin de betaalpas opgeborgen in het voorvak van haar rugtas die zij op haar rug heeft gedragen. Deze manier van bewaren van de pinpas acht de Commissie geen “veilige” plaats in de zin van de voorwaarden te meer omdat er voor Consument andere mogelijkheden open stonden om haar betaalpas te bewaren. Omdat Consument grof nalatig ten aanzien van de voorwaarden heeft gehandeld dient de schade voor haar eigen rekening te blijven. De Commissie wijst de vordering af.

## **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;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument; en
- de dupliek van Aangeslotene.

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 aanvaarden.

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

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1. Consument houdt een betaalrekening aan bij Aangeslotene. Op de overeenkomst zijn onder andere van toepassing de Voorwaarden en overige regelingen voor particuliere rekeninghouders van Aangeslotene. Onderdeel van deze Voorwaarden zijn de Voorwaarden gebruik Betaalpassen en Creditcards en de Voorwaarden Betaalrekening.
- 2.2. Bij toezending van de betaalpas behorend bij de betaalrekening heeft Consument tevens een veiligheidsinstructie ten aanzien van het gebruik van de betaalpas van Aangeslotene ontvangen. Hierin is – voor zover relevant – het volgende bepaald: *“U bent zelf verantwoordelijk voor zorgvuldig gebruik van uw Betaalpas. Volg daarom onderstaande aanwijzingen op: (...) Bewaar uw pas op een veilige plaats waar een ander niet ongezien of*



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- ongemerkt uw Betaalpas kan wegnemen. Dit is in ieder geval: (...) – Niet in een tas waar u geen zicht op heeft zoals een rugtas of fietstas.”*
- 2.3. Op 2 oktober 2010 heeft Consument omstreeks 14:11 uur op het centraal station van Z een treinkaartje bij een kaartjesautomaat met behulp van haar betaalpas betaald.
- 2.4. Na de transactie heeft zij haar portemonnee met daarin haar betaalpas opgeborgen in het voorvak van haar rugtas. Vervolgens is zij naar de trein richting X gelopen en heeft hierbij de rugtas op haar rug gedragen. Tijdens het instappen van de trein is er enige consternatie rondom Consument ontstaan. Toen de trein was vertrokken heeft Consument bemerkt dat haar portemonnee zich niet meer in haar rugtas bevond. Op het station van Y is Consument toen uitgestapt om daar de eerste trein terug richting Z te nemen.
- 2.5. Op het centraal station van Z heeft Consument nog bij een drogistfiliaal geïnformeerd of haar portemonnee was gevonden. Toen dit niet het geval bleek, heeft zij aangifte van diefstal bij de politie gedaan. Op aanraden van de politie heeft zij hierna omstreeks 15:09 uur contact opgenomen met Aangeslotene en haar betaalpas laten blokkeren.
- 2.6. Inmiddels was er door middel van een zestal transacties een bedrag van € 1.506,43 aan haar rekening onttrokken. Een en ander met behulp van haar betaalpas en bijbehorende pincode.
- 2.7. In de Voorwaarden gebruik Betaalpassen en Creditcards is – voor zover relevant – het volgende bepaald:
- “7.1 U moet uw betaalkaart altijd veilig bewaren. Daarvoor gelden in ieder geval deze regels:*
- Berg uw betaalkaart zó op, dat anderen uw betaalkaart niet kunnen zien.*
  - Berg uw betaalkaart zó op, dat anderen er niet ongemerkt bij kunnen.*
  - Zorg dat anderen uw betaalkaart en de opbergplaats (bijvoorbeeld uw portemonnee) niet kunnen zien als u ze niet gebruikt.*
  - Let goed op dat u uw betaalkaart niet verliest.”*
- “9. U moet de aanwezigheid van uw betaalkaart en het gebruik daarvan regelmatig controleren. Dat doet u zo:*
- Controleer minimaal een keer per dag of u uw eigen betaalkaart nog heeft.*
  - Als u na het gebruik van uw betaalkaart bent aangesproken door onbekende personen, controleer dan kort daarna of u uw betaalkaart nog in uw bezit heeft.*
  - Controleer af- en bijschrijvingen op A of op uw Afschriften en overzichten van uw creditcard.”*
- In de Voorwaarden Betaalrekening is – voor zover relevant – het volgende bepaald:
- “16.2 Aangeslotene geeft u via [?.nl](http://?.nl) en de productvoorwaarden instructies over hoe u veilig om moet gaan met gepersonaliseerde veiligheidskenmerken en betaalinstrumenten. Deze instructies moet u opvolgen.”*
- 2.8. Aangeslotene is niet tot vergoeding van de door Consument geleden schade overgegaan.

### **3. Geschil**



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- 3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 1.506,43, verminderd met het eigen risico van € 150,-.
- 3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene gehouden is tot nakoming van de rekening-courant overeenkomst. Consument is zorgvuldig met haar betaalpas omgegaan en heeft de voorwaarden nageleefd.
- 3.3. Aangeslotene heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1. Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde overweegt de Commissie als volgt.
- 4.2. Overeenkomstig artikel 7.1 van de Voorwaarden gebruik Betaalpassen en Creditcards dient een cliënt zorgvuldig met zijn betaalpas om te gaan. De betaalpas dient zodanig opgeborgen te worden dat anderen deze niet kunnen zien en er niet ongemerkt bij kunnen. Op grond van artikel 16.2 Voorwaarden Betaalrekening dient een cliënt de door de bank verstrekte veiligheidsinstructies op te volgen. In de veiligheidsinstructie ten aanzien van het gebruik van de betaalpas is opgenomen dat de pas op een veilige plaats dient te worden opgeborgen. Een veilige plaats is in ieder geval niet een tas waar men geen zicht op heeft, zoals een rugtas. Daarnaast is een cliënt op grond van artikel 24.2 van de Voorwaarden gebruik Betaalpassen en Creditcards volledig aansprakelijk als de schade het gevolg is van zijn eigen grof nalatig handelen.
- 4.3. Beoordeeld dient te worden of Consument grof nalatig is omgegaan met haar betaalpas. De Commissie overweegt hiertoe het volgende.
- 4.4. Aangeslotene stelt dat Consument de door haar verstrekte veiligheidsinstructies overeenkomstig artikel 16 van de Voorwaarden Betaalrekening en artikel 7.1 van de Voorwaarden gebruik Betaalpassen en Creditcards niet heeft nageleefd en dat daarom de door haar geleden schade voor haar eigen rekening dient te blijven. Consument stelt hiertegenover dat een rugtas een gebruikelijke opbergplaats is voor een portemonnee. Bovendien had zij op dat moment niet de beschikking over een handtas en zat het grote vak van haar rugtas helemaal vol. Hoewel de Commissie zich deze gedachtegang van Consument kan voorstellen, is de Commissie van oordeel dat Consument de pas niet op een voldoende “veilige” plaats in de zin van de toepasselijke voorwaarden en geldende veiligheidsinstructies heeft opgeborgen. Zie ook Geschillencommissie Kifid 2011/318 en 2012/176.
- 4.5. Door de portemonnee met daarin de pas in een tas op haar rug te bewaren heeft Consument niet dat toezicht op haar pas kunnen houden als wel van haar verwacht had mogen worden gelet op haar verplichtingen als neergelegd in de voorwaarden en verstrekte veiligheidsinstructies. Zie ook Geschillencommissie Kifid 2011/318 en 2012/176. Daarnaast overweegt de Commissie dat criminelen zien dat iemand na een transactie zijn of haar pas in een rugtas opbergt met als gevolg dat hij of zij een aantrekkelijke prooi wordt voor zakkenrollers. Zie ook Geschillencommissie Kifid



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- 2011/318 en 2012/176. De Commissie acht het risico van diefstal van zaken welke zijn opgeborgen in een rugtas en die op de rug gedragen wordt voldoende bekend. Ook heeft Aangeslotene in de aan Consument verstrekte veiligheidsinstructie expliciet gewezen op het feit dat een rugtas geen “veilige” opbergplaats voor een pas is.
- 4.6. Daarnaast was in dit geval een meer veilige manier van opbergen van de portemonnee mogelijk; Consument had de rugtas bijvoorbeeld op haar buik kunnen dragen. Hierdoor had zij wel voortdurend toezicht en contact met de rugtas en de portemonnee kunnen behouden. Zie ook Geschillencommissie Kifid 2011/318 en 2012/176.
  - 4.7. Dit alles leidt tot de conclusie dat Consument naar het oordeel van de Commissie grof nalatig ten aanzien van haar verplichtingen uit artikel 7.1 van de Voorwaarden gebruik Betaalpassen en Creditcards juncto artikel 16.2 van de Voorwaarden Betaalrekening heeft gehandeld.
  - 4.8. Consument heeft nog aangevoerd dat haar geen verwijt kan worden gemaakt omdat het een feit van algemene bekendheid is dat geoefende zakkenrollers, zeker als zij in groepsverband opereren en zich bij het uitvoeren van de diefstal bedienen van medepleger, er doorgaans in slagen het slachtoffer af te leiden, zodat deze niet van de ontvreemding van de pas merkt. Zij verwijst hierbij naar uitspraken van de Geschillencommissie 2010/208 en 2011/112. In de door Consument aangehaalde zaken was echter geen sprake van het bewaren van een pas in een rugtas. De feiten en omstandigheden in deze kwesties zijn naar het oordeel van de Commissie dan ook niet vergelijkbaar met de onderhavige casus.
  - 4.9. Gelet op het hierboven onder overweging 4.7 vastgestelde grof nalatige handelen van Consument dient de door Consument geleden schade op grond van artikel 24.2. van de Voorwaarden gebruik Betaalpassen en Creditcards voor haar eigen rekening te blijven.
  - 4.8. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken blijven.

## **5. Beslissing**

De Commissie bepaalt bij 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.