



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-78 d.d. 12 maart 2012

(mr. C.E. du Perron, voorzitter en mevrouw mr. M. Nijland, secretaris)

Samenvatting

De Commissie acht een handelswijze waarin Consument haar bankpas bewaard in een tas die zij ergens laat staan zonder dat zij daarop voortdurend toezicht houdt, onvoldoende zorgvuldig. Men moet altijd rekening houden met de mogelijkheid dat derden de tas, of zaken uit de tas, kunnen wegnemen. Consument heeft daarom naar het oordeel van de Commissie grof onzorgvuldig gehandeld. Consument kan daarom geen aanspraak maken op terugbetaling van de aan haar bankrekening onttrokken bedragen.

I. 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;
- 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 zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op vrijdag 10 februari 2012.

Aldaar 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 van toepassing de Algemene voorwaarden voor betaalrekeningen en betaaldiensten van Aangeslotene (hierna: de Voorwaarden). In de Voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

Artikel 5 lid 3 sub c:

“U moet de kaart altijd zorgvuldig bewaren. U bewaart de kaart alleen zorgvuldig als: c u de kaart zo opbergt dat anderen niet ongemerkt de kaart kunnen pakken;”

Artikel 6 lid 1 sub b:

“I U moet er altijd voor zorgen dat de pincode geheim blijft.

U zorgt daar alleen voor als u: b de pincode van buiten leert en nergens opschrijft;”

Artikel 9 lid 1, 2 en 4:

“I U bent aansprakelijk voor de gevolgen van het gebruik van een kaart.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

“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. Of als u, een andere rekeninghouder of gevolmachtigde frauduleus heeft gehandeld.”

- 2.2. Consument bezocht op 27 september 2010 omstreeks 15.15 uur de damesafdeling van een kledingzaak. Omdat zij een jas wilde passen, heeft zij haar handtas met daarin haar portemonnee in een grote boodschappentas onder haar eigen jas gelegd tegen de achterkant van de pilaar waaraan de passpiegel was bevestigd. In de portemonnee zaten de bankpas die Consument van Aangeslotene had gekregen en de bankpas behorend bij een rekening bij een andere bank.
- 2.3. Na het passen heeft Consument bemerkt dat haar handtas was ontvreemd uit de grotere boodschappentas. Hierop is Consument naar haar echtgenoot gegaan die in de buurt aan het werk was. Hij heeft vervolgens telefonisch contact opgenomen met Aangeslotene. De bankpas behorend bij de rekening van Aangeslotene is om 16.05 uur geblokkeerd.
- 2.4. Inmiddels was er tussen 15.49 uur en 15.51 uur door middel van viertal transacties een bedrag van € 900,- aan de bankrekening van Consument onttrokken, een en ander met behulp van haar bankpas en de bijbehorende pincode. Op 24 september 2010 heeft Consument haar bankpas voor het laatst gebruikt.

3. Geschil

- 3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot betaling van het aan haar bankrekening onttrokken bedrag van € 900,- 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-courantovereenkomst. Zij vordert betaling van het ten onrechte aan haar bankrekening onttrokken bedrag. Consument is zorgvuldig met haar bankpas en pincode omgegaan. Van grove nalatigheid ten aanzien van de verplichtingen uit de Voorwaarden is dan ook geen sprake geweest.
- 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. In artikel 5 van de toepasselijke Voorwaarden is bepaald dat een kaarthouder zorgvuldig met zijn bankpas en pincode dient om te gaan. Van zorgvuldig gebruik is sprake als de bankpas zo wordt opgeborgen dat anderen hem niet ongemerkt kunnen pakken. Artikel 6 bepaalt dat de kaarthouder ten aanzien van de hem toegekende pincode geheimhouding dient de betrachten jegens een ieder. In artikel 9 is bepaald



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

dat de kaarthouder bij onbevoegd gebruik van de bankpas of pincode in ieder geval aansprakelijk is tot € 150,- tot het moment van de melding van het incident. De beperking van de aansprakelijkheid vervalt indien het gebruik heeft kunnen plaatsvinden door opzet, grove schuld of grove nalatigheid van de rekeninghouder of gevolmachtigde.

- 4.2. Gezien het voorgaande dient beoordeeld te worden of Consument grof onzorgvuldig met haar bankpas en pincode is omgegaan en of gelet daarop de schade van de onbevoegde opnames voor haar eigen rekening dient te blijven.
- 4.3. Uit de vastgestelde feiten en de daarop ter zitting door Consument gegeven toelichting, begrijpt de Commissie dat Consument een jas heeft gepast op de damesafdeling van een winkel. Haar tas, met daarin haar handtas en portemonnee met inhoud, heeft ze op dat moment neergelegd onder haar eigen jas aan de achterzijde van de pilaar waaraan de passpiegel zat bevestigd. Vervolgens is ze naar de passpiegel aan de voorzijde van deze pilaar gelopen. Op dat moment is een derde in de gelegenheid geweest de handtas van Consument ongemerkt weg te nemen.
- 4.4. De Commissie acht een handelswijze waarbij een Consument in een winkel niet voortdurend toezicht op de bankpas houdt door deze onbeheerd achter te laten in een tas, onvoldoende zorgvuldig in de zin van artikel 5 van de Voorwaarden.
- 4.5. De Commissie kan zich voorstellen dat Consument haar handelswijze niet grof onzorgvuldig vindt. Zij meent echter dat van Consument verwacht had mogen worden dat zij zich bewust was van de waarde die een bankpas vertegenwoordigt. Door een tas enige ogenblikken uit het oog te verliezen en onbeheerd achter te laten in een publiek toegankelijke ruimte als een winkel, wordt een risico genomen; men moet altijd rekening houden met de mogelijkheid dat derden deze kunnen wegnemen. Uit het feit dat derden er vervolgens in geslaagd zijn de pas weg te nemen zonder dat Consument dit onmiddellijk bemerkt heeft, volgt dat Consument onvoldoende oog op de tas heeft gehouden of heeft kunnen houden. Voor Consument stonden alternatieven open die niet zeer bezwaarlijk waren: zo had zij de tas mee kunnen nemen naar de zijde van de pilaar waarop zij wel continu zicht had, of had zij de tas anderszins zo dicht in haar buurt kunnen houden, dat onopgemerkte ontvreemding van de pas onmogelijk was. Daarom heeft Consument naar het oordeel van de Commissie grof onzorgvuldig gehandeld in de zin van de Voorwaarden.
- 4.6. Op grond van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Consument haar verplichtingen uit hoofde van artikel 5 van de Voorwaarden niet heeft nageleefd en zelfs in die mate dat de schade die daardoor is ontstaan conform artikel 9 lid 4 volledig voor rekening en risico van Consument dient te blijven. Consument kan dan ook geen aanspraak maken op haar vordering. De vraag of Consument ook grof nalatig ten aanzien van haar pincode heeft gehandeld, kan daarom onbesproken blijven.

5. Beslissing



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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.