



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-93 d.d. 22 maart 2012**

**(mr. C.E. du Perron, voorzitter, mr. J.Th. de Wit mevrouw mr. P.M. Arnoldus-Smit, leden en mr. P.E. Roodenburg, secretaris)**

**Samenvatting**

In de algemene voorwaarden is bepaald dat de creditcardhouder de creditcard zorgvuldig dient te bewaren. Het door Consument opgemerkte gedrag van de onbekende dames in de winkel had voor Consument aanleiding moeten zijn om nog meer oplettendheid te betrachten dan normaal verwacht kan worden. Er was bovendien een veiliger manier van omgaan met de creditcard voorhanden. Consument zou de handtas waarin de creditcard zich bevond (voortdurend) op het lichaam hebben kunnen dragen of in de hand hebben kunnen houden. Zij zou deze ook zo op de in de winkel aanwezige stoel hebben kunnen plaatsen dat zij wel voortdurend (oog)contact met de tas had gehouden. Indien de tas voortdurend in het zicht van Consument zou zijn gebleven, zou het niet mogelijk zijn geweest het mapje met de creditcard onopgemerkt weg te nemen. Consument heeft dan ook in strijd gehandeld met de op haar rustende zorgvuldigheidsverplichting. Hiermee is er sprake van nalatigheid als bedoeld in de algemene voorwaarden aan de zijde van Consument.

**1. 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 13 september 2010;
- het antwoord van Aangeslotene van 10 mei 2011;
- de repliek van Consument, met bijlage, van 6 juni 2011;
- de dupliek van Aangeslotene, met bijlage, van 28 juni 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 2 december 2011. Aldaar zijn partijen verschenen.

**2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument is sinds 12 mei 2004 (bij Aangeslotene) houdster van een creditcard. Op 6 januari 2007 is aan Consument een nieuwe creditcard uitgegeven, met als laatste vier cijfers 0000.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- 2.2 Op 27 augustus 2009 heeft Consument zich om circa 14:00 uur begeven in een kledingwinkel te X. Consument had daarbij haar handtas bij zich, waarin zich een (zwart) mapje bevond, waarin de creditcard was opgeborgen.
- 2.3 Consument is enige tijd in de winkel geweest en heeft gezien hoe twee haar onbekende dames de winkel hebben betreden. Na enige tijd hebben deze dames de winkel weer verlaten. Kort daarna heeft ook Consument de winkel weer verlaten.
- 2.4 Op of omstreeks 18:00 uur heeft Consument telefonisch de diefstal van haar creditcard bij Aangeslotene gemeld. Aangeslotene heeft hierop (direct) de creditcard geblokkeerd.
- 2.5 Aangeslotene heeft vervolgens een fraudeonderzoek ingesteld. Hieruit is gebleken dat tussen het moment vanaf de diefstal van de creditcard en de melding van de diefstal bij Aangeslotene met de creditcard een aantal geldopnames heeft plaatsgevonden, waarbij (door onbevoegde derden) (direct) gebruik is gemaakt van de (juiste) bij de creditcard behorende pincode. Er is door onbevoegden in totaal een bedrag van € 1.200,- met de creditcard opgenomen.
- 2.6 Ten aanzien van de creditcard van Consument gold een daglimiet van € 750,00. Het bedrag dat de daglimiet overschreed, zijnde € 483,52, heeft Aangeslotene op 31 mei 2010 aan Consument vergoed.
- 2.7 Op de relatie tussen Consument en Aangeslotene zijn de “Algemene Voorwaarden Creditcard” van toepassing (verder: “de algemene voorwaarden”).

### **3 Geschil**

- 3.1 Consument vordert, zo begrijpt de Commissie, vergoeding van de door haar geleden schade, voor zover deze nog niet is vergoed.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
  - De toedracht is volgens Consument als volgt. Consument droeg haar creditcard die dag op de volgende wijze bij zich. De creditcard was opgeborgen in een zwart mapje, naast onder andere overige (klanten)passen. Dit mapje was opgeborgen in een binnenvak van haar handtas welk binnenvak met behulp van een ritssluiting was afgesloten. De handtas was eveneens met behulp van een ritssluiting afgesloten. In de winkel heeft Consument haar handtas op een stoel neergezet. Consument bevond zich in de (zeer) directe nabijheid van de stoel. Consument was in gesprek met een aldaar werkzame verkoopster toen twee, haar onbekende, dames de winkel binnenkwamen. Consument vond het gedrag van deze dames enigszins vreemd, daar zij niet voornemens leken om daadwerkelijk kleding te passen. De dames hebben na ongeveer twintig minuten de winkel verlaten, zonder iets gekocht te hebben. Ongeveer tien minuten na het vertrek van deze dames heeft Consument haar handtas van de stoel gepakt en heeft ook zij de winkel verlaten. Na het verlaten van de winkel heeft Consument haar handtas geopend om haar parkeerkaart te pakken. Consument zag daarbij haar portemonnee in haar handtas zitten alsmede wat papiergeld; de rits van het vak waarin het mapje door Consument was opgeborgen was op dat moment dicht. Om ongeveer 17:30 heeft Consument nogmaals in haar



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

handtas gekeken. Consument bemerkte toen dat het mapje zich niet meer in haar handtas bevond. Hierop heeft Consument contact opgenomen met Aangeslotene. Consument werd daarbij medegedeeld dat op dezelfde dag (reeds) om ongeveer 15:30 uur een eerste (onbevoegde) pintransactie met de creditcard bij een betaalautomaat heeft plaatsgevonden. Daarna zijn er nog verscheidene (pogingen tot) transacties met de creditcard uitgevoerd. In totaal is met de creditcard een bedrag van € 1.200,- aan onbevoegde transacties verricht. Consument heeft voortdurend “lichaamscontact” gehad met de stoel waarop zij haar handtas heeft geplaatst en heeft de tas steeds in haar gezichtsveld gehad.

- Consument heeft de pincode nergens opgeschreven en heeft deze dan ook niet bij haar creditcard bewaard. Ook heeft Consument op geen andere wijze gegevens bij zich gehad waaruit door derden de pincode te herleiden zou zijn. Voorts heeft Consument de creditcard, voorafgaand aan de diefstal, al enige tijd niet meer gebruikt.
- Consument plaatst vraagtekens bij de veiligheid van de creditcards van Aangeslotene. Het blijkt immers in de praktijk mogelijk om (toch) fraude te kunnen plegen, zonder dat een betreffende consument daar enige weet van heeft.
- De gemaakte camerabeelden zijn niet langer dan een week bewaard gebleven. Een dergelijke kortstondige bewaartermijn is in strijd met de door Aangeslotene jegens Consument te betrachten zorgplicht.

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

- Consument is onzorgvuldig met haar creditcard omgegaan c.q. heeft deze niet zorgvuldig bewaard. Consument heeft immers, blijktens het opgemaakte proces-verbaal, haar tas, met daarin haar creditcard, gedurende enige tijd onbeheerd op een stoel in de winkel laten staan.
- Uit de systemen van Aangeslotene is gebleken dat reeds bij de eerste (onbevoegde) transactie direct de juiste pincode is ingetoetst. Deze pincode is niet te herleiden uit de gegevens die in de magneetstrip op de creditcard staan. Nu, na de diefstal van de creditcard, bij de (onbevoegde) transacties direct de juiste pincode is ingetoetst, moet de pincode voor de onbevoegde(n) te achterhalen zijn geweest, waarbij Aangeslotene denkt aan vermelding op een stuk(je) papier dat bij de creditcard werd bewaard. In de algemene voorwaarden staat vermeld dat de verstrekte pincode strikt geheim dient te worden gehouden. Het is de houder van de creditcard niet toegestaan om de pincode te vermelden op de creditcard of op enig ander document dat samen met de creditcard wordt bewaard. Indien de houder van de creditcard enige aantekening van de pincode maakt, dient dit op een dusdanige wijze te geschieden dat de betreffende pincode op geen enkele wijze voor derden herkenbaar is. Kort gezegd: Consument heeft de geheimhoudingsplicht aangaande haar pincode geschonden.
- Uit het door Aangeslotene ingestelde onderzoek zijn (verder ook) geen onregelmatigheden bij de betreffende geldautomaat of overige andere technische onvolkomenheden gebleken.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- Aangeslotene gebruikt diverse technieken (magneetstrip, chipbeveiliging) om het transactieproces met een creditcard dusdanig te beveiligen dat fraude (waarbij onbevoegden de pincode weten te achterhalen dan wel zich schuldig maken aan 'skimming') hierdoor nagenoeg onmogelijk wordt.
- Aangeslotene geeft (slechts) creditcards uit en exploiteert geen geldautomaten. Aangeslotene heeft dan ook geen invloed op de bewaartermijnen van de camerabeelden van geldopnames.
- De frauduleuze transacties kunnen Aangeslotene niet worden aangerekend en dienen derhalve voor rekening van Consument te blijven.

#### **4. 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.

- 4.1 In artikel 4.1 van de algemene voorwaarden is bepaald dat de creditcardhouder de creditcard zorgvuldig dient te bewaren en verantwoordelijk is voor elk gebruik dat van de creditcard wordt gemaakt. In artikel 6 van de algemene voorwaarden, dat ziet op verlies, diefstal en misbruik van de creditcard, is in lid 2 bepaald dat indien Consument conform het bepaalde in het eerste lid, dat kort gezegd ziet op tijdige melding van een voorval, heeft gehandeld, Consument geen enkel risico draagt, mits Consument het bepaalde in (onder meer) 4.1 heeft nageleefd.
- 4.2 Gelet op hetgeen Consument heeft verklaard in het opgemaakte proces-verbaal, de brieven die zij aan Aangeslotene heeft gestuurd alsmede de stukken die zij in het kader van onderhavige geschilbeslechting aan de Geschillencommissie heeft toegezonden, en hetgeen Consument ter hoorzitting heeft verklaard, kan de Commissie niet met 100% zekerheid de exacte toedracht van de diefstal in de kledingzaak van de creditcard van Consument vaststellen. Echter, op basis van de beschikbare informatie acht de Commissie het aannemelijk dat Consument gedurende de periode dat de haar onbekende dames zich in de winkel hebben bevonden, niet voortdurend dan wel niet voldoende toezicht op haar, op een stoel geplaatste, handtas heeft gehouden. Dit blijkt reeds hieruit, dat onbevoegden klaarblijkelijk in staat zijn geweest het mapje met de creditcard uit de tas te verwijderen, zonder dat Consument dit heeft bemerkt. Daarbij merkt de Commissie op dat het door Consument opgemerkte gedrag van de onbekende dames in de winkel aanleiding voor haar had moeten zijn om nog meer oplettendheid te betrachten dan normaal verwacht kan worden. De Commissie neemt in aanmerking dat er in onderhavig geval een veiliger manier van omgaan met de creditcard voorhanden was. Consument zou de handtas waarin de creditcard zich bevond (voortdurend) op het lichaam hebben kunnen dragen of in de hand hebben kunnen houden. Zij zou deze ook zo hebben kunnen plaatsen dat zij wel voortdurend (oog)contact met de tas had gehouden. Indien de tas voortdurend in het zicht van Consument zou zijn gebleven, zou het niet mogelijk zijn geweest het mapje met de creditcard onopgemerkt weg te nemen.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- 4.3 Het voorgaande brengt mee dat Consument in strijd heeft gehandeld met de op haar, in artikel 4.1 van de algemene voorwaarden neergelegde, zorgvuldigheidsverplichting. Nu voor de Commissie voldoende vaststaat dat Consument deze norm heeft geschonden, is er aan de zijde van Consument dan ook sprake van nalatigheid als bedoeld in artikel 6.2 van de algemene voorwaarden. Dit brengt mee dat de Commissie de vordering van Consument niet voor toewijzing vatbaar acht.
- 4.4 Nu de vordering van Consument reeds op grond van het voorgaande dient te worden afgewezen, kan de vraag of Consument haar geheimhoudingsplicht aangaande haar (bij de creditcard behorende) pincode heeft geschonden, verder buiten beschouwing worden gelaten.
- 4.5 Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## **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.