

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-016 d.d.**

**12 januari 2015**

**(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. E.C. Aarts, secretaris)**

### **Samenvatting**

De creditcard van Consument is gestolen uit haar auto, waarna onbevoegd geld van haar betaalrekening is opgenomen en een betaaltransactie is verricht. Tussen partijen staat niet ter discussie dat Consument haar handtas met daarin onder andere haar creditcard heeft achtergelaten op de bijrijdersstoel van haar auto, waar deze voor het oog zichtbaar was, en zij de pincode behorende bij de creditcard (al dan niet herkenbaar) bewaarde in haar handtas. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument niet voldaan aan haar verplichting om de creditcard zorgvuldig en op een veilige plek te bewaren en de pincode geheim te houden en dient de schade als gevolg van de onbevoegde opnames en de betaaltransactie volledig voor haar rekening te blijven. De Commissie overweegt voorts dat het feit dat er geen verbinding tot stand is gekomen met de telefoonnummers die Consument belde en zij daardoor de creditcard niet tijdig heeft kunnen blokkeren voor rekening en risico van Consument komt. De vordering van Consument wordt afgewezen.

Consument,

tegen

de besloten vennootschap International Card Services B.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

### **1. Procesverloop**

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 klachtformulier inclusief bijlagen, ontvangen op 12 juni 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

### **2. Overwegingen**

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomen van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 12 december 2014 en zijn aldaar verschenen.

### 3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Consument is met ingang van 2004 houdster van een ABN AMRO Credit Card (hierna: 'creditcard'). Deze creditcard werd destijds uitgegeven door ABN AMRO Bank N.V. (hierna: 'ABN AMRO'). In februari 2012 is de creditcardovereenkomst van Consument overgedragen aan Aangeslotene. Consument heeft in verband met de overdacht een nieuwe creditcard ontvangen. In de begeleidende brief bij de creditcard is – voor zover relevant – het volgende vermeld:  
*“Verlies of diefstal. Bij verlies of diefstal van uw ABN AMRO Credit Card is snel reageren belangrijk! Bel zo spoedig mogelijk, na ontdekking van het voorval, met International Card Services + 31 (0)20 - 6 600 611 (dag en nacht bereikbaar) en meld de vermissing bij de politie.”*
- 3.2. Op de rechtsverhouding tussen Consument en Aangeslotene zijn de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Credit Card (hierna: 'de Voorwaarden') van toepassing. In de Voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende vermeld:  
**Artikel 4. Uw algemene verplichtingen**
  - 4.1. U bent verantwoordelijk voor het gebruik van de Card en u moet de Card zorgvuldig en op een veilige plek bewaren.  
(...)**Artikel 5. Pincode en geheimhouding**
  - 5.2. U moet de pincode strikt geheimhouden tegenover iedereen, waaronder familieleden, huisgenoten en onze medewerkers. U mag de pincode niet vermelden op de Card of op een document dat samen met de Card wordt bewaard. Als u een aantekening van de pincode maakt, dan moet dit op een manier gebeuren dat de pincode niet herkenbaar of herleidbaar is. U moet ervoor zorgen dat anderen niet kunnen meekijken wanneer u de pincode intoetst.  
(...)**Artikel 6. Verlies diefstal en misbruik**
  - 6.1. U moet verlies of diefstal van de Card, de pincode en/of overige persoonlijke beveiligingscodes zo snel mogelijk nadat u dit heeft ontdekt – of had kunnen ontdekken, bijvoorbeeld door meteen het rekeningoverzicht te controleren – telefonisch bij ons melden. (...)
  - 6.2. Na melding als bedoeld in artikel 6.1. draagt u geen risico voor het gebruik van de Card na die melding, tenzij u fraude heeft gepleegd of als sprake is van opzet of grove nalatigheid aan uw kant. In dat geval draagt u alle verliezen als gevolg van verlies, diefstal en/of misbruik van de Card, pincode en/of overige persoonlijke beveiligingscodes. Van grove nalatigheid is in ieder geval sprake als u één of meer verplichtingen uit de artikelen 4, 5 en 6.1. niet bent nagekomen.”
- 3.3. Op 24 oktober 2013 tussen 09.15 uur en 09.25 uur is de handtas van Consument, met daarin onder andere haar creditcard, gestolen uit haar auto. Consument had haar handtas achtergelaten op de bijrijdersstoel van haar auto, waar deze voor het oog zichtbaar was.
- 3.4. Consument heeft vanaf 09.28 uur verschillende malen geprobeerd haar creditcard te blokkeren, maar er kwam geen verbinding tot stand op de telefoonnummers die zij heeft gebeld.
- 3.5. Omstreeks 09.59 uur heeft Consument bij een filiaal van ABN AMRO te Amsterdam gemeld dat haar creditcard was gestolen, waarna ABN AMRO Consument in contact heeft gebracht met Aangeslotene. Aangeslotene heeft de creditcard geblokkeerd en een onderzoek ingesteld. Uit het onderzoek van Aangeslotene is gebleken dat tussen het moment van de diefstal en de melding bij Aangeslotene twee geldopnames hebben plaatsgevonden voor een totaalbedrag van € 1.250,- en een betaaltransactie voor een bedrag van € 349,98. Verder is gebleken dat bij de geldopnames en de transactie direct de juiste pincode is ingetoetst.

#### **4. De vordering en grondslagen**

- 4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door haar geleden schade ad € 1.599,98 dan wel tot, conform de aanbeveling van de Ombudsman, vergoeding van € 724,99.
- 4.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag(en):
- Consument is slachtoffer geworden van een misdrijf. Consument heeft vervolgens alles gedaan wat binnen haar vermogen lag om haar creditcard te blokkeren en heeft daarmee aan haar zorgplicht voldaan. Dat er geen verbinding tot stand is gekomen met de telefoonnummers die Consument belde kan haar niet worden aangerekend.
- 4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Consument heeft niet voldaan aan de verplichting om de creditcard op een veilige plek te bewaren, de pincode geheim te houden en meteen na het ontdekken van de diefstal hiervan melding te maken. Consument is hierdoor grof nalatig geweest in de nakoming van haar verplichtingen. Alle verliezen als gevolg van de diefstal van de creditcard dient Consument derhalve zelf te dragen.
  - Aangeslotene valt ter zake geen verwijt te maken en zij kan niet gehouden worden de schade (zelfs maar deels) aan Consument te vergoeden.

#### **5. Beoordeling**

- 5.1. De Commissie dient allereerst te beoordelen of Consument, ten aanzien van het bewaren van de creditcard en het geheimhouden van de pincode, haar verplichtingen uit hoofde van de Voorwaarden is nagekomen.
- 5.2. Tussen partijen staat niet ter discussie dat Consument haar handtas met daarin onder andere haar creditcard heeft achtergelaten op de rijdersstoel van haar auto, waar deze voor het oog zichtbaar was. Naar het oordeel van de Commissie heeft zij daarmee niet voldaan aan haar verplichting om de creditcard zorgvuldig en op een veilige plek te bewaren. Verder staat vast dat bij de geldopnames en de betaaltransactie direct de juiste pincode is ingetoetst. Consument heeft gesteld dat zij de pincode behorende bij de creditcard (al dan niet herkenbaar) bewaarde in haar handtas. Nu de pincode direct juist is ingetoetst, neemt de Commissie aan dat onbevoegde derden de pincode op eenvoudige wijze hebben kunnen achterhalen en Consument niet heeft voldaan aan haar verplichting om de pincode geheim te houden. Op basis van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Consument haar verplichtingen uit hoofde van artikel 4.1. en artikel 5.2. van de Voorwaarden niet heeft nageleefd en de schade als gevolg van de onbevoegde opnames en de betaaltransactie volledig voor haar rekening dient te blijven.
- 5.3. Consument stelt zich evenwel op het standpunt dat zij alles heeft gedaan wat binnen haar vermogen lag om haar creditcard te blokkeren. Dat er geen verbinding tot stand is gekomen met de telefoonnummers die zij belde kan haar niet worden aangerekend, aldus Consument. De Commissie overweegt dat het feit dat er geen verbinding tot stand is gekomen en Consument de creditcard niet tijdig heeft kunnen blokkeren voor rekening en risico van Consument komt. Aangeslotene heeft Consument in de begeleidende brief bij de nieuwe creditcard uitdrukkelijk medegedeeld welk telefoonnummer zij diende te bellen in geval van diefstal of vermissing van haar creditcard. Dat Consument, op het moment van de

diefstal van haar creditcard, desondanks niet bekend was met dit telefoonnummer is een vervelende omstandigheid, maar kan Aangeslotene niet worden aangerekend.

- 5.4. Resumerend is de Commissie van oordeel dat de klacht van Consument ongegrond is en de vordering moet worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## **6. Beslissing**

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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan](http://www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan).