



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 150

d.d. 17 augustus 2010

**(mevrouw mr. E.M. Dil-Stork, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en
mr. J.W.M. Offerhaus)**

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 ingevulde en door Consument ondertekende vragenformulier zoals ontvangen op 14 augustus 2009;
- de brief met bijlagen van Consument van 5 oktober 2008 inhoudende zijn klacht;
- het verweer van Aangeslotene van 30 oktober 2009;
- de repliek van Consument van 17 november 2009;
- de brief van Aangeslotene van 30 november 2009 waarin zij aangeeft geen gebruik te zullen maken van de mogelijkheid om te dupliceren.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden. De Commissie heeft onder verwijzing naar artikel 16 lid 4 van haar Reglement besloten om uitspraak te doen op basis van de in haar bezit zijnde stukken.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Op 7 april 2008 werd de creditcard van Consument onttreemd uit een tas ,die zich bevond in de afgesloten kofferbak van zijn op een privé-plaats voor zijn kantoor op X geparkeerde auto. Met de creditcard van Consument is vervolgens voor een bedrag aan € 2.500,- aan onbevoegde transacties verricht.

3. Geschil

- 3.1. Consument vordert van Aangeslotene vergoeding van de door hem als gevolg van de onbevoegd verrichte transacties geleden schade ad € 2.500,-.
- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
 - 3.2.1. Consument betwist dat hem nalatigheid kan worden verweten: hoogstens onoplettendheid omdat hij komend van het vliegveld in de haast zijn tas niet uit de auto heeft gepakt. De diefstal vond plaats binnen 15 minuten na zijn aankomst. Er is sprake van een menselijke fout zoals een ieder wel eens overkomt. Onder inhouding van het eigen risico had Aangeslotene op grond van artikel 10 van de algemene



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- voorwaarden respectievelijk Voorwaarden Gespreid Betalen dan ook moeten overgaan tot vergoeding van de door hem geleden schade.
- 3.2.2. Aangeslotene heeft geen enkele actie ondernomen om de frauduleuze transacties met zijn creditcard ongedaan te maken en heeft Consument door het niet verstrekken van de gewenste informatie over de plaats waar zijn creditcard onrechtmatig was gebruikt, verhinderd zijn schade zelf op de betrokken winkelier te verhalen. Aangeslotene mag dan wel op enig moment informatie over de winkelier hebben verstrekt maar niet elke winkelier is makkelijk te vinden. Het heeft weinig zeggingskracht om vier maanden na dato nog met kopieën van slecht gelijkende afschriften bij de winkelier aan te komen. Aangeslotene heeft Consument bovendien uitdrukkelijk te kennen gegeven om zelf geen actie te ondernemen teneinde het onderzoek niet te verstoren.
- 3.2.3. Aangeslotene gaat voorbij aan de verantwoordelijkheid van de “ontvangende winkelier” en de totale creditcardorganisatie.
- 3.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd.
- 3.3.1. Dat Consument meent hooguit onoplettend te zijn geweest brengt niet automatisch met zich mee dat hem geen onzorgvuldigheid of nalatigheid kan worden verweten. Het is een feit van algemene bekendheid dat auto's inbraakgevoelig zijn, ook op een privé parkeerplaats. Het wordt daarom ook afgeraden waardevolle eigendommen achter te laten in een onbeheerde auto. Een en ander kan in het licht van de algemene voorwaarden als grof onzorgvuldig worden beschouwd. Dat de tas in een afgesloten kofferbak, dus uit het zicht was opgeborgen, doet daaraan niet af. Ook de Geschillencommissie Bankzaken onderschrijft dat standpunt.
- 3.3.2. Een creditcardbetaling wordt beheerst door een zogenaamd vier partijen stelsel, bestaande uit de kaarthouder, de kaartuitgever, in dit geval Aangeslotene, de winkelier en – in dit geval – Y. Aangeslotene heeft geen overeenkomst met de winkelier die wel een overeenkomst heeft met Y. Aangeslotene is dus ook niet de aangewezen partij om de winkelier aan te spreken op eventuele fouten. De handtekeningen op de salesslips vertoonden bovendien voldoende gelijkenis zodat de detaillist geen verwijt treft. Het is bovendien de consument die schade lijdt die als kaarthouder de aangewezen partij is voor het opstarten van een verhaalsprocedure tegen de winkelier. Dat is zijn verantwoordelijkheid en niet relevant in de discussie omtrent de aansprakelijkheid voor de schade. De stelling van Consument dat Aangeslotene niet zou hebben willen meewerken aan de geïnitieerde verhaalsprocedure houdt bovendien geen stand. Verzocht om de naam en adresgegevens van de betreffende winkelier heeft Aangeslotene aanvankelijk aangegeven dat lopende het fraude-onderzoek alleen gegevens aan de politie werden verstrekt indien deze hierover contact met Aangeslotene zou opnemen. Het had dan ook op de weg van Consument gelegen om de politie over deze procedure in kennis te stellen en hen te verzoeken hierover contact met Aangeslotene op te nemen. Bij



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

brief van 14 april 2008 zijn Consument overigens de betreffende gegevens verstrekt. Aangeslotene heeft op 19 augustus 2008 bovendien afschriften van de betreffende transactiebonnen aan Consument verstrekt. Het was dan ook aan Consument om de betreffende winkelier aansprakelijk te stellen en zijn schade te vorderen. Een en ander kan nog steeds. Van verjaring van de vordering is immers geen sprake.

4. Beoordeling

- 4.1. Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde overweegt de Commissie als volgt.
- 4.2.. Consument en Aangeslotene zijn conform de van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden overeengekomen dat de kaarthouder voor de gevolgen van onbevoegd gebruik van de kaart door derden aansprakelijk is tot een bedrag van € 50,- en bij gebruik van de pincode tot een bedrag van € 150,-. De aansprakelijkheid van de kaarthouder voor de gevolgen van onbevoegd gebruik wordt echter verhoogd met het bedrag van de onbevoegd verrichte transacties gedurende de periode voorafgaand aan het moment van melding, indien de kaarthouder het verlies, de diefstal, het misbruik of de vervalsing van de kaart niet terstond aan Aangeslotene heeft gemeld, dan wel sprake is van opzet, onzorgvuldigheid of nalatigheid aan de zijde van kaarthouder.
- 4.3. Nu Consument zijn creditcard heeft achtergelaten in een tas die zich bevond in de kofferbak van zijn geparkeerde, onbeheerde auto, kan niet worden gesteld dat Consument die zorgvuldigheid heeft betracht die van hem gezien de intrinsieke waarde die de creditcard vertegenwoordigt, had mogen worden verwacht. Consument had immers eenvoudig maatregelen kunnen nemen ter voorkoming van diefstal. Niet valt immers in te zien om welke redenen Consument de creditcard niet bij zich had kunnen houden. Dat de diefstal van de creditcard zich reeds binnen een kwartier na aankomst van Consument heeft voorgedaan doet daaraan niet af.
- 4.4. Het verwijt van Consument dat Aangeslotene geen actie heeft ondernomen om de onbevoegde transacties ongedaan te maken en hem heeft belemmerd zelf verhaal te zoeken op de betreffende winkelier, treft geen doel.
De Commissie neemt daarin mee dat haar niet is gebleken dat de handtekeningen op de betreffende sales-slips in dusdanige mate afweken van die van Consument, dat Aangeslotene respectievelijk Y zich had moeten onthouden van debitering van diens rekening.
Voorts is al binnen een week na de ontvreemding aan Consument kenbaar gemaakt waar de creditcard onrechtmatig is gebruikt en beschikt Consument sedert eind augustus 2008 ook over de transactiebonnen, zodat sedertdien niets aan een eigen verhaalsactie in de weg staat.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 4.5. Het voorgaande betekent dat Consument voor de gevolgen van het onbevoegd gebruik zelf aansprakelijk is en Aangeslotene hem dus vergoeding van de daardoor geleden schade heeft kunnen ontzeggen. De vordering moet dan ook worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie beslist, bij wijze van bindend advies, dat de vordering van Consument wordt afgewezen.