



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 24 d.d. 5 mei 2009

(mr H.J. Schepen, voorzitter, mevrouw mr. P.M. Arnoldus-Smit en de heer drs. A. Adriaansen)

I. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de klacht, ontvangen op 1 april 2008;
- het verweerschrift, ontvangen 28 augustus 2008;
- conclusie van repliek, ontvangen op 9 september 2008;
- conclusie van dupliek, ontvangen op 29 september 2008.

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 op 13 februari 2009

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Op vrijdag 12 januari 2008 is tussen 15:00 uur en 20:00 uur de portemonnee van de Consument uit haar tas gestolen. Nadat de Consument haar portemonnee heeft gebruikt in het Joods Historisch museum heeft zij deze in haar tas – welke met een rits werd afgesloten – opgeborgen. Na haar bezoek heeft de Consument gebruik gemaakt van de tram en de metro om vervolgens om 20:00 uur in het Van Gogh museum te bemerken dat de portemonnee uit haar tas ontvreemd was. Na de ontdekking heeft zij direct haar pas geblokkeerd.

2.2 In de periode gelegen tussen het tijdstip van de diefstal en de blokkering van de pas is er in totaal € 3.304,84 van haar rekening afgeschreven.

3. Geschil



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

3.1 De Consument vordert de vergoeding van de door haar geleden schade, ad € 3.304,84,-.

3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

De Consument vordert vergoeding van de door haar geleden schade aangezien zij voldoende zorgvuldig is omgegaan met haar bankpas en de daarbij behorende pincode. Dat de Consument haar tas – waarin de portemonnee met de bankpas zich bevond – in de tram tussen haar benen heeft bewaard kan naar haar oordeel niet worden aangemerkt als onzorgvuldig handelen. De Consument stelt dat zij haar tas geen moment onbeheerd heeft gelaten en derhalve zorgvuldig heeft gehandeld.

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

De Aangeslotene acht artikel 3 lid 1 van de Voorwaarden gebruik geld- en betaalautomaten (hierna te noemen: de Voorwaarden) maatgevend voor de beoordeling van het geschil. Uit dit artikel vloeit voort dat de kaarthouder verplicht is zorgvuldig om te gaan met de bankpas en dat de kaarthouder de pincode geheim dient te houden.

De Aangeslotene stelt dat het een feit is van algemene bekendheid dat men in een omgeving van drukte in de stad op zijn hoede dient te zijn. Nu iemand erin geslaagd is de portemonnee van de Consument uit haar tas te onvreemden meent de Aangeslotene dat de Consument niet op haar hoede was voor zakkenrollers terwijl de Aangeslotene dit wel van haar mocht verwachten.

De Aangeslotene heeft aangegeven dat zij niet in staat is te bewijzen dat de Consument niet heeft voldaan aan de op basis artikel 3 lid 2 van de Voorwaarden op haar rustende geheimhoudingsplicht van de pincode, zodat zij afziet van de inhoudelijke behandeling van dit punt.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde overweegt de Commissie als volgt.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

4.1 Volgens artikel 3 lid 1 van de Voorwaarden dient de consument met de bankpas en pincode zorgvuldig om te gaan. De consument is verantwoordelijk voor (het gebruik van) de bankpas en de pincode vanaf het moment dat hij daarover de beschikking heeft gekregen.

4.2 In artikel 6 van de Voorwaarden is bepaald dat de consument aansprakelijk is voor het gebruik en de gevolgen van het gebruik van de bankpas in combinatie met de pincode. Ingevolge artikel 6 lid 2 onder b van de Voorwaarden is de aansprakelijkheid van de cliënt voor onbevoegde opnames tot het moment van de melding beperkt tot een bedrag van € 150,- per bankpas. Deze aansprakelijkheid wordt verhoogd tot het gehele bedrag van de onbevoegde opnames tot het tijdstip van de melding bij de bank indien zich één van de feiten of omstandigheden voordoet zoals genoemd in artikel 6 lid 2 onder c of onder d van de Voorwaarden.

4.3 Gelet op de door de Consument gestelde en door de Aangeslotene niet weersproken feitelijke gang van zaken kan niet worden gezegd dat de Consument grof onzorgvuldig met haar bankpas is omgegaan. Dat iemand kans heeft gezien de portemonnee van de Consument te onvreemden terwijl zij in een omgeving van drukte in de stad op haar hoede behoorde te zijn is op zichzelf onvoldoende grond om aan te nemen dat de Consument grof onzorgvuldig heeft gehandeld. De Commissie is van oordeel dat niet gesproken kan worden van grove onzorgvuldigheid. Aldus heeft de bank niet aangetoond dat de Consument haar verplichtingen uit hoofde van artikel 3 lid 1 van de Voorwaarden niet heeft nageleefd. Voor de schade die dientengevolge is ontstaan is de Consument derhalve niet aansprakelijk.

4.4 Aangezien de Aangeslotene heeft aangegeven af te zien van de inhoudelijke behandeling van de overschrijding van de op basis van artikel 3 lid 2 van de Voorwaarden op de Consument rustende geheimhoudingsplicht wordt dit punt buitenbeschouwing gelaten.

4.5 Uit al het bovenoverwogene volgt dat de bank de door de Consument geleden schade dient te vergoeden, zulks echter met uitzondering van deze € 150,- eigen risico. De bank zal tevens worden veroordeeld tot vergoeding van het klachtengeld.

5. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan de Consument vergoedt een bedrag van € 3.154,84 (€ 3.304,84,- minus € 150,- eigen risico) met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf de verzenddatum van dit bindend advies tot aan de dag van algehele voldoening, en met vergoeding aan de Consument van diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-.