

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 94 d.d. 18 mei 2010  
(mr. H.J. Schepen, voorzitter, de heer E.J.M. MacKay en mevrouw mr.  
J.W.M. Lenting)**

**I. 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 van Consument van 1 april 2009;
- het verweer van Aangeslotene van 29 september 2009;
- de repliek van Consument van 12 oktober 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 22 oktober 2009.

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 vrijdag 19 februari 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

**2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Consument is van 14 december 2008 tot en met 9 januari 2009 op vakantie geweest in X. Op 17 december 2008 omstreeks 12:00 uur heeft Consument uitgecheckt bij zijn hotel in Y. Direct voorafgaand aan het uitchecken heeft Consument nog een duik genomen in het zwembad dat zich op het dak van het hotel bevond. Consument had zijn bagage op zijn hotelkamer achtergelaten waarbij hij zijn creditcard in een van de zijvakken van zijn rugzak heeft gestopt. In de namiddag van 18 december 2008 vertrok Consument uit Y waarna hij 19 december 2008 op zijn bestemming Z arriveerde. In de accommodatie aangekomen, bemerkte Consument dat zijn creditcard niet meer aanwezig was. Hierop heeft Consument contact opgenomen met zijn vader in C, die de creditcard heeft laten blokkeren. Inmiddels waren reeds met de gestolen creditcard voor een totaalbedrag van € 2.422,02, een viertal transacties verricht.

**3. Geschil**

- 3.1. Consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade ter grootte van een viertal onbevoegd verrichte transacties zijnde een bedrag van € 2.422,02,-.
- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
  - 3.2.1. Consument heeft overeenkomstig zijn verplichtingen uit hoofde van de van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden gehandeld en aan de zijde van Consument is geen sprake geweest van opzet, grove schuld of grove nalatigheid. Aangezien er geen kluis in het hotel aanwezig was, heeft Consument zijn creditcard in zijn bagage op zijn kamer gelaten en de betreffende kamer volledig afgesloten. Consument heeft zijn creditcard zodanig in zijn rugzak weggeborgen dat deze voor omstanders niet zichtbaar zou zijn. Zijn paspoort

- en geld heeft Consument meegenomen naar het zwembad en onder zijn handdoek bewaard. Ter zitting licht Consument toe, dat als het een gestolen zou worden, hij nog in het bezit van het andere zou zijn. Dat de dief desondanks toch de mogelijkheid heeft gezien de creditcard te ontvreemden doet daaraan niets af. Van een gemiddeld burger kan immers niet worden verwacht bedacht te zijn op gepland en vooropgezet crimineel handelen (Kantonrechter Amsterdam 23 april 2003, Prg. 2003/6090).
- 3.2.2. Ter zitting voert Consument aan dat artikel 16 sub a van de Algemene Voorwaarden omtrent opzet, grove schuld, grove nalatigheid onduidelijk is geformuleerd en overeenkomstig artikel 6:238 BW ten behoeve van Consument dient te worden uitgelegd.
  - 3.2.3. Consument heeft voorts nimmer aan derden de gelegenheid geboden kennis te nemen van zijn pincode, dan wel een aantekening van zijn pincode gemaakt. Hij heeft zich redelijke inspanningen getroost te voorkomen dat anderen de hem toegekende pincode zouden kunnen ontfutselen.
  - 3.2.4. De dief heeft zonder gebruikmaking van de bijbehorende pincode geld opgenomen. Gelet hierop kan geconcludeerd worden dat de beveiliging van de pincode niet correct is geweest en de dief bij opname van de geldbedragen onvoldoende is gecontroleerd.
  - 3.2.5. In de namiddag van 18 december 2008 vertrok Consument uit Y en op 19 december 2008 is hij op Z gearriveerd. In de accommodatie aangekomen bemerkte Consument dat zijn creditcard niet aanwezig was. Hieruit heeft Consument deconclusie getrokken dat de creditcard hoogstwaarschijnlijk in de hotelkamer van Y is gestolen, maar later realiseerde Consument zich dat zijn creditcard ook op straat gestolen kon zijn of dat hij deze verloren was. Toen Consument bemerkte dat zijn creditcard verdwenen was, heeft hij terstond telefonisch contact met zijn vader opgenomen. Vrijwel direct is contact opgenomen met Interhelp en Aangeslotene en is de vermissing doorgegeven en is de creditcard geblokkeerd. Door een medewerker van Interpay werd Consument toegezegd dat eventuele bedragen die van zijn rekening werden afgeschreven direct door Interpay zouden worden teruggestort. Op een later moment is Consument medegedeeld dat allereerst een schadeformulier ingevuld diende te worden. Hiermede heeft Consument aan zijn verplichting voldaan de diefstal van zijn creditcard onverwijld na ontdekking aan Aangeslotene te melden. Daarenboven heeft Consument onverwijld na de diefstal aangifte bij de politie gedaan.
- 3.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd.
    - 3.3.1. In artikel 14 lid I van de Voorwaarden is bepaald dat de kaarthouder zorgvuldig met de creditcard om dient te gaan. De kaarthouder is verantwoordelijk voor (het gebruik van) de creditcard vanaf het moment dat hij daarover de beschikking heeft gekregen.
    - 3.3.2. Conform artikel 16 aanhef en sub a van de Voorwaarden is de rekeninghouder volledig aansprakelijk voor (de gevolgen van) ieder gebruik van de creditcard in geval van opzet, grove schuld of grove nalatigheid aan de zijde van de rekeninghouder.
    - 3.3.3. Consument heeft verklaard dat hij zijn creditcard opgeborgen had in een zijvak van zijn rugzak. Conform eerdere jurisprudentie van de Geschillencommissie Bankzaken is er in dit geval sprake van grove nalatigheid aan de zijde van de Consument. De bank verwijst in dit kader onder meer naar de uitspraak van de Geschillencommissie Bankzaken van 21 januari 2004, BAN D03/0355.
    - 3.3.4. Consument had zijn rugzak achtergelaten in zijn hotelkamer, terwijl Consument zelf daar niet aanwezig was. Consument vermoedt dat de creditcard uit de hotelkamer is

- gestolen. Ook het onbeheerd achterlaten van de creditcard in een hotelkamer is conform jurisprudentie van de Geschillencommissie te bestempelen als grof nalatig, daar een hotelkamer voor derden toegankelijk is. De bank verwijst in dit kader naar de uitspraak van de Geschillencommissie Bankzaken van 1 april 2005, BAN 04/0707.
- 3.3.5. Volgens de website van het betreffende hotel, A te Y, zijn er kluisjes (safety box) aanwezig bij de receptie van het hotel.
- 3.3.6. De vermissing van de creditcard werd door Consument pas bemerkt na een reis van 800 kilometer. De bank merkt op dat wanneer de creditcard niet uit de hotelkamer ontvreemd is, dit tijdens deze reis gebeurd zou moeten zijn. Door het laten van de creditcard in het zijvakje van de rugzak van Consument tijdens deze reis is tevens sprake van grove nalatigheid aan de zijde van Consument. Consument had de creditcard uit de tas moeten halen en bijvoorbeeld via een moneybelt op zijn lichaam dienen te bewaren. Hier wordt overal voor gewaarschuwd. Dit is ook conform eerdere bindend adviezen van de Geschillencommissie Bankzaken. Ongeacht of de creditcard van Consument gestolen is van zijn hotelkamer of op straat is Aangeslotene van mening dat de schade voor rekening van Consument dient te komen.
- 3.3.7. De bank betwist dat de beveiliging van de pincode niet correct is geweest. De pincode staat niet opgeslagen op de creditcard, ook niet in versleutelde vorm. Daarbij komt dat niet op alle plaatsen om een pincode wordt gevraagd. De Ombudsman Financiële Diensten stelt hierover dat mag worden verondersteld dat dit algemeen bekend is en dat door het aanvragen en in gebruik nemen van de creditcard Consument het risico aanvaardt dat bij verlies of diefstal transacties kunnen worden verricht zonder dat daarvoor een pincode nodig is.

#### **4. Beoordeling**

- Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde overweegt de Commissie als volgt.
- 4.1. Consument en Aangeslotene zijn conform het bepaalde onder artikel 14 van de van toepassing zijnde Voorwaarden overeengekomen dat Consument zorgvuldig met de verstrekte creditcard dient om te gaan. Overeenkomstig artikel 16 van de vigerende Voorwaarden vervalt bovendien de beperking van de aansprakelijkheid onder meer indien Consument een ernstig verwijt kan worden gemaakt van de diefstal, bijvoorbeeld indien moet worden gesproken van grove nalatigheid.
- 4.2. Niet vast is komen te staan, wanneer de creditcard uit het bezit van Consument is geraakt. Voor zover kan worden aangenomen dat de creditcard uit de hotelkamer in Y gestolen is overweegt de Commissie in de eerste plaats dat van algemene bekendheid mag worden verondersteld dat in een land als X iedere westerse toerist, door het dievengilde als een aantrekkelijke prooi wordt beschouwd. Consument is zich kennelijk ook van die omstandigheid bewust geweest waar hij er voor heeft gekozen om zijn paspoort en zijn creditcard gescheiden van elkaar te bewaren. Genoemde maatregel acht de Commissie onder de gegeven omstandigheden echter onvoldoende. Van Consument had immers mogen worden verwacht dat hij, alvorens te gaan zwemmen een meer veilige plek had gezocht om zijn creditcard op te bergen. Zo een meer veilige plek - bijvoorbeeld een safe-loket in de hotel lobby - dat niet voorhanden geweest zou zijn, hetgeen de Commissie in twijfel meent te kunnen trekken, had van Consument mogen

worden verwacht dat deze van een duik in het zwembad afzag. Consument heeft er daarentegen voor gekozen om zijn creditcard op te bergen in een verder niet of nauwelijks afgesloten rugzak die was achtergelaten in een voor derden toegankelijke ruimte. Consument heeft bovendien nagelaten om onmiddellijk nadat hij terug was gekomen op zijn hotelkamer in Y, te controleren of de creditcard nog aanwezig was. Daarmee had wellicht voorkomen kunnen worden dat met de gestolen creditcard geld werd opgenomen. Dit overwegende oordeelt de Commissie dat Consument in deze grove nalatigheid kan worden verweten in de zin van artikel 16 van de hier aan de orde zijnde Voorwaarden. Voor zover de creditcard gedurende de busreis naar Z zou zijn gestolen oordeelt de Commissie dat van Consument in de gegeven omstandigheden had mogen worden verwacht dat deze zorgvuldiger met zijn creditcard was omgegaan door deze bijvoorbeeld op zijn lichaam te dragen en deze niet een niet in zijn rugzak te laten.

- 4.3. Alles overziende meent de Commissie dat Consument geen aanspraak kan maken op zijn vordering.

## **5. Beslissing**

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.