Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-35 d.d. 4 februari 2013
(mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mevrouw mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Diefstal bankpas. Consument heeft een plastic tas met daarin haar portemonnee met bankpas aan de handvatzijde van de winkelwagen gehangen. Consument wordt aangesproken door een voor haar onbekende vrouw. Bij de kassa ontdekt Consument dat haar bankpas weg is. De Commissie acht een handelwijze waarbij Consument in een winkel niet voortdurend toezicht op de bankpas houdt door deze niet voortdurend binnen haar blikveld te bewaren, grof nalatig in de zin van de toepasselijke voorwaarden. De schade die Consument door de onbevoegde transacties heeft geleden dient voor rekening van Consument te komen. De vordering wordt afgewezen.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap ING Bank N.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 verzoek tot geschilbeslechting van Consument, ontvangen op 25 juni 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst 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 11 januari 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument houdt bij Aangeslotene een betaalrekening aan. Bij de rekening hoort een bankpas.

3.2. Op 13 november 2010 omstreeks 17:00 uur heeft Consument bij een supermarkt boodschappen gedaan. Voordat Consument naar de supermarkt is gegaan is ze bij enkele andere winkels geweest en heeft zij geld opgenomen bij een geldautomaat buiten de supermarkt.

3.3. In de supermarkt heeft Consument haar portemonnee met daarin haar bankpas opgeborgen in een plastic tasje, welk tasje zij in een grote plastic tas heeft opgeborgen. De grote plastic tas heeft zij aan de haak van het kinderzitje aan de handvatzijde van de winkelwagen gehangen.

3.4. Tijdens het winkelen in de supermarkt, is zij aangesproken door een voor haar onbekende vrouw. Bij het afrekenen van haar boodschappen, ontdekte Consument dat haar portemonnee enkel in de grote tas zat en dat zij haar bankpas miste. Daarna heeft Consument haar bankpas direct laten blokkeren.

3.5. Op het moment dat de bankpas werd geblokkeerd, bleek dat er tussen 16:58 uur en 17:27 uur met een achttal transacties een totaalbedrag van € 2.481,12 was opgenomen met de bankpas van Consument. Dit bedrag is binnen de toepasselijke limieten. Aangeslotene is niet tot vergoeding van de door Consument geleden schade overgegaan.

3.6. Op de rechtsverhouding tussen Consument en Aangeslotene zijn ondermeer de Voorwaarden gebruik Betaalpassen en Creditcard versie november 2009 (hierna: de VgBC) en de Voorwaarden Betaalrekeningen versie november 2009 (hierna: de VB) van toepassing. In de VgBC en de VB staat – voor zover hier relevant – het volgende vermeld:

Artikel 16 VB

16 Een betaalinstrument gebruiken

16.1 Bij een betaalinstrument horen vaak gepersonaliseerde veiligheidskenmerken. Bijvoorbeeld een inlognaam, een wachtwoord, een pincode. Deze mogen alleen door u persoonlijk worden gebruikt. Houd deze geheim en neem alle denkbare maatregelen om fraude en misbruik te voorkomen.

16.2 De ING geeft u via ING.nl en de productvoorwaarden instructies over hoe u veilig om moet gaan met gepersonaliseerde veiligheidskenmerken en betaalinstrumenten. Deze instructies moet u opvolgen.

16.3 De ING geeft u actuele informatie over maatregelen die u moet nemen om fraude en ander misbruik te voorkomen. Hiervan moet u maandelijks kennisnemen en u moet ernaar handelen.

Artikel 79 VB

79 Verlies, diefstal en misbruik

79.1 Als u uw Betaalinstrument verliest of als het wordt gestolen of als u deze niet goed hebt beveiligd, kan iemand anders er gebruik van maken. Als dat gebeurt vóórdat u het verlies of de diefstal bij ons meldt, is maximaal € 150 van de schade voor uw eigen rekening.

79.2 Bij misbruik van cheques is de schade voor uw rekening en betaalt de ING u niets terug.

79.3 De ING betaalt niets terug als er van uw kant sprake is van fraude, opzet of grove nalatigheid. U heeft dan niet aan de verplichtingen voldaan die horen bij het gebruik van uw betaalinstrument.

79.4 Als u toerekenbaar tekortschiet in het melden van verlies, diefstal of misbruik van uw betaalinstrument direct nadat u het ontdekt of had behoren te ontdekken, is er sprake van grove nalatigheid. U bent dan volledig aansprakelijk voor de schade die is ontstaan in de periode tussen het moment dat u had behoren te melden en het moment van melding.

Artikel 6 VgBC

6 Algemeen

6.1 In dit hoofdstuk geven wij aan welke maatregelen u in ieder geval moet nemen om uw betaalkaart en pincode veilig te bewaren en te gebruiken

6.2. De maatregelen die u moet nemen zijn ook afhankelijk van de omstandigheden. Deze omstandigheden variëren en kunnen dus niet volledig in deze voorwaarden worden beschreven. Van u wordt verwacht dat u alle denkbare maatregelen neemt om uw betaalkaart en pincode veilig te gebruiken en te bewaren, ook als de maatregelen niet in deze voorwaarden staan vermeld.

[…]

Artikel 7 VgBC

7 Bewaren

7.1 U moet uw betaalkaart altijd veilig bewaren. Daarvoor gelden in ieder geval deze regels:

- *Berg uw betaalkaart zó op, dat anderen uw betaalkaart niet kunnen zien.*
- *Berg uw betaalkaart zó op, dat anderen er niet ongemerkt bij kunnen.*
- *Zorg dat anderen uw betaalkaart en de opbergplaats (bijvoorbeeld uw portemonnee) niet kunnen zien als u ze niet gebruikt.*
- *Let goed op dat u uw betaalkaart niet verliest.*

7.2 U moet uw pincode altijd voor uzelf houden. Daarvoor gelden deze regels:

- *Vernietig de brief waarop uw pincode staat onmiddellijk nadat u deze heeft gelezen.*
- *Schrijf uw pincode niet op, maar leer deze uit uw hoofd.*
- *Kunt u uw pincode echt niet onthouden, dan kunt u een aantekening maken. Maar u moet ervoor zorgen dat anderen die aantekening niet kunnen ontcijferen.*
- *Bewaar de aantekening niet op of bij uw betaalkaart.*
- *Maak uw pincode aan niemand bekend en laat de pincode niet aan iemand anders zien. Ook niet aan medewerkers van de ING.*

Artikel 8.2 VgBC

8.2 U moet de pincode altijd veilig gebruiken. Daarvoor gelden in ieder geval deze regels:

- *Zorg ervoor dat anderen uw pincode niet kunnen zien als u deze intoetst, bijvoorbeeld bij een geld- of betaalautomaat.*
- *Gebruik bij het intoetsen van uw pincode uw vrije hand en uw lichaam om het toetsenbord zoveel mogelijk af te schermen.*
- *Laat u niet helpen door anderen bij het intoetsen van uw pincode.*

Artikel 9 VgBC

9 Controleren

U moet de aanwezigheid van uw betaalkaart en het gebruik daarvan regelmatig controleren. Dat doet u zo:

- *Controleer minimaal één keer per dag of u uw eigen betaalkaart nog heeft.*
- *Als u na het gebruik van uw betaalkaart bent aangesproken door onbekende personen, controleer dan kort daarna of u uw betaalkaart nog in uw bezit heeft.*
- *Controleer af- en bijschrijvingen op Mijn ING of op de rekeningoverzichten van uw creditcard.*

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door haar geleden schade die is ontstaan doordat onbevoegden misbruik hebben gemaakt van haar bankpas, ter grootte van een bedrag van € 2.481,12.

4.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat zij niet grof nalatig is omgegaan met haar bankpas en/of pincode.

4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. Op grond van de VB en VgBC dient Consument zorgvuldig met haar bankpas en pincode om te gaan. Op grond van artikel 79 lid 1 VB komen de gevolgen van misbruik van de bankpas in beginsel voor rekening van Consument tot een bedrag van € 150,-. Een Consument heeft op grond van artikel 79 lid 3 VB geen enkel recht op schadevergoeding in geval van fraude, opzet of grove nalatigheid.

5.2. Gezien het voorgaande dient beoordeeld te worden of Consument grof nalatig met haar bankpas en pincode is omgegaan en of gelet daarop de schade van de onbevoegde opnames voor haar eigen rekening dient te blijven.

5.3. Uit de vastgestelde feiten en de daarop ter zitting door Consument gegeven toelichting, begrijpt de Commissie dat Consument in een supermarkt een winkelwagen heeft gepakt en dat zij een grote plastic tas met daarin een klein plastic tasje, waarin ze haar portemonnee met daarin haar bankpas bewaarde, aan de haak van het kinderzitje heeft gehangen aan de handvatkant van de winkelwagen. In de supermarkt is zij aangesproken door een voor haar onbekende vrouw. Op het moment dat de vrouw haar aansprak, hield Consument naar haar zeggen de winkelwagen op enige wijze vast, maar draaide zich met haar gezicht richting de vrouw. Op dat moment is iemand in de gelegenheid geweest om de bankpas van Consument ongemerkt uit haar portemonnee te ontvreemden.

5.4. De Commissie acht een handelswijze waarbij Consument in een winkel niet voortdurend toezicht op de bankpas houdt door deze buiten haar blikveld te bewaren, grof nalatig in de zin van artikel 79 VB. Door de plastic tas aan de winkelwagen te hangen heeft zij niet voortdurend zicht gehad op de plastic tas en dus ook niet op haar portemonnee en bankpas, zeker niet toen zij zich omdraaide naar de onbekende vrouw.

5.5. De Commissie is van oordeel van Consument verwacht had mogen worden dat zij zich bewust was van de waarde die een bankpas vertegenwoordigt (zie Geschillencommissie Kifid 2009/27). Door een tas ook maar enige ogenblikken uit het oog te verliezen in een publiek toegankelijke ruimte als een supermarkt, wordt een risico genomen; men moet altijd rekening houden met de mogelijkheid dat derden deze tas of de inhoud daarvan kunnen ontvreemden (zie Geschillencommissie Kifid 2012/78). Uit het feit dat derden er vervolgens in geslaagd zijn de bankpas weg te nemen zonder dat Consument dit onmiddellijk bemerkt heeft, volgt dat Consument onvoldoende oog op de plastic tas en de inhoud daarvan heeft gehouden of heeft kunnen houden. Daarnaast sluit de Commissie niet uit dat Consument de winkelwagen niet voortdurend heeft vastgehouden, waardoor derden toegang tot de plastic tas hadden. Voor Consument stonden alternatieven open die niet zeer bezwaarlijk waren: zo had zij de portemonnee in haar jaszak bezwaren, of anderszins zo dicht in haar buurt kunnen houden, dat onopgemerkte ontvreemding van de bankpas onmogelijk was. Daarom heeft Consument naar het oordeel van de Commissie grof nalatig gehandeld in de zin van de VB.

5.6. Op grond van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Consument haar verplichtingen uit hoofde van de VB en VgBC niet heeft nageleefd en dient de schade die daardoor is ontstaan conform artikel 79 VB volledig voor rekening en risico van Consument te blijven. Consument kan dan ook geen aanspraak maken op

schadevergoeding door Aangeslotene. De vraag of Consument ook grof nalatig ten aanzien van haar pincode heeft gehandeld, kan daarom onbesproken blijven.

5.7. 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.