KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-79 d.d. 12 maart 2012
(mr. C.E. du Perron, voorzitter en mevrouw mr. M. Nijland , secretaris)

Samenvatting

De Commissie acht een handelswijze waarin Consument haar bankpas bewaard in een tas die zij ergens laat staan zonder dat zij daarop voortdurend toezicht houdt, onvoldoende zorgvuldig. Men moet altijd rekening houden met de mogelijkheid dat derden de tas, of zaken uit de tas, kunnen wegnemen. Consument heeft daarom naar het oordeel van de Commissie grof onzorgvuldig gehandeld. Consument kan daarom geen aanspraak maken op terugbetaling van de aan haar bankrekening onttrokken bedragen.

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 vragenformulier voorzien van een begeleidend schrijven;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument; en
- de dupliek van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend zullen aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op vrijdag 10 februari 2012. Aldaar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Consument houdt een betaalrekening aan bij Aangeslotene. Op de overeenkomst zijn van toepassing de het hoofdstuk Gebruik betaalpassen en creditcards (hierna: de Voorwaarden). In de voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards is – voor zover relevant – het volgende bepaald:
Artikel 7.1 en 7.2:
"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. (…)"

"7.2 U moet uw pincode altijd voor uzelf houden. Daarvoor gelden deze regels:
- Vernietig de brief waarin 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 [Aangeslotene]."
"24.1 Als u uw betaalkaart verliest of als uw betaalkaart wordt gestolen, kan iemand anders er gebruik van maken. Als dat gebeurt bij een automaat waarbij geen pincode hoeft te worden ingetoetst, is tot aan het moment van de melding maximaal vijftig euro (€ 50) voor uw eigen rekening. In alle andere gevallen gelden de Voorwaarden Betaalrekening."
"24.2 U bent volledig aansprakelijk voor schade als de schade is ontstaan doordat u frauduleus heeft gehandeld of doordat u opzettelijk of indien u grof nalatig bent geweest. (...)"

2.2. Consument bezocht op 27 september 2010 omstreeks 15.15 uur de damesafdeling van een kledingzaak. Omdat zij een jas wilde passen heeft zij haar handtas met daarin haar portemonnee in een grote boodschappentas onder haar eigen jas gelegd tegen de achterkant van de pilaar waaraan de passpiegel op zaten bevestigd. In de portemonnee zaten de bankpas die Consument van Aangeslotene had gekregen en de bankpas behorend bij een rekening bij een andere bank.

2.3. Na het passen heeft Consument bemerkt dat haar handtas was ontvreemd uit de grotere boodschappentas. Hierop is Consument naar haar echtgenoot gegaan die in de buurt aan het werk was. Hij heeft vervolgens telefonisch contact opgenomen met Aangeslotene en de bankpas laten blokkeren.

2.4. Inmiddels was er tussen 15.56 uur en 15.58 uur door middel van viertal transacties een bedrag van € 720,- aan de bankrekening van Consument onttrokken, een en ander met behulp van de bankpas en de bijbehorende pincode. Met de bankpas had Consument meer dan een jaar geen transacties verricht.

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot betaling van het aan haar bankrekening onttrokken bedrag van € 720,- verminderd met het eigen risico van €150,-.

3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene op grond van de rekening-courantovereenkomst gehouden is tot betaling van het ten onrechte aan haar bankrekening onttrokken bedrag. Consument is zorgvuldig met haar bankpas en pincode omgegaan. Van grove nalatigheid ten aanzien van de verplichtingen uit de Voorwaarden is dan ook geen sprake geweest.

3.3. Aangeslotene heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1. Artikel 7.1 van de Voorwaarden bepaalt dat een kaarthouder zorgvuldig met zijn bankpas en pincode dient om te gaan. Van zorgvuldig gebruik is sprake als de bankpas zo wordt opgeborgen dat anderen hem niet ongemerkt kunnen pakken.
Artikel 7.2 bepaalt dat de kaarthouder ten aanzien van de hem toegekende pincode geheimhouding dient te betrachten jegens een ieder. In artikel 24 van ditzelfde hoofdstuk is bepaald dat een kaarthouder bij onbevoegd gebruik van de bankpas of pincode in ieder geval aansprakelijk is tot € 150,-, tot het moment van melding van het incident. De beperking van de aansprakelijkheid vervalt indien het gebruik heeft kunnen plaatsvinden door opzet, grove schuld of grove nalatigheid van de rekeninghouder of gevolmachtigde.

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

4.3. Uit de vastgestelde feiten en de daarop ter zitting door Consument gegeven toelichting, begrijpt de Commissie dat Consument een jas heeft gepast op de damesafdeling van een winkel. Haar tas, met daarin haar handtas en portemonnee met inhoud, heeft ze op dat moment neergelegd onder haar eigen jas aan de achterzijde van de pilaar waaraan de passpiegel op zat bevestigd. Vervolgens is ze naar de passpiegel aan de voorzijde van deze pilaar gelopen. Op dat moment is een derde in de gelegenheid geweest de handtas van Consument ongemerkt weg te nemen.

4.4. De Commissie acht een handelswijze waarbij een Consument in een winkel niet voortdurend toezicht op de bankpas houdt door deze onbeheerd achter te laten in een tas, onvoldoende zorgvuldig in de zin van artikel 7.1 van de Voorwaarden.

4.5. De Commissie kan zich voorstellen dat Consument haar handelswijze niet grof onzorgvuldig vindt. Zij meent echter dat van Consument verwacht had mogen worden dat zij zich bewust was van de waarde die een bankpas vertegenwoordigt. Door een tas enige ogenblikken uit het oog te verliezen en onbeheerd achter te laten in een publiek toegankelijke ruimte als een winkel, wordt een risico genomen; men moet altijd rekening houden met de mogelijkheid dat derden deze kunnen wegnemen. Uit het feit dat derden er vervolgens in geslaagd zijn de pas weg te nemen zonder dat Consument dit onmiddellijk bemerkt heeft, volgt dat Consument onvoldoende oog op de tas heeft gehouden of heeft kunnen houden. Voor Consument stonden alternatieven open die niet zeer bezwaarlijk waren: zo had zij de tas mee kunnen nemen naar de zijde van de pilaar waarop zij wel continu zicht had, of had zij de tas anderszins zo dicht in haar buurt kunnen houden, dat onopgemerkte ontvreemding van de pas onmogelijk was. Daarom heeft Consument naar het oordeel van de Commissie grof onzorgvuldig gehandeld in de zin van de Voorwaarden.

4.6. Op grond van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Consument haar verplichtingen uit hoofde van artikel 7.1 van de Voorwaarden niet heeft nageleefd en zelfs in die mate dat de schade die daardoor is ontstaan conform artikel 24.2 volledig

voor rekening en risico van Consument dient te blijven. Consument kan dan ook geen aanspraak maken op haar vordering. De vraag of Consument ook grof nalatig ten aanzien van haar pincode heeft gehandeld, kan daarom onbesproken blijven.

5. 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.