Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 25
d.d. 11 februari 2010
(mr H.J. Schepen, voorzitter, mevrouw mr J.W.M. Lenting en
de heer E.J.M. Mackay)

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief inhoudende de klacht van Consument van 12 april 2009;
- het ingevulde en door Consument ondertekende vragenformulier zoals ontvangen op 8 mei 2009;
- het verweerschrift van Aangeslotene van 24 augustus 2009;
- conclusie van repliek van 9 september 2009;
- conclusie van dupliek van 28 september 2009.
- de brief van Aangeslotene van 4 december 2009 met als bijlage de ter zitting opgevraagde stukken;
- de brief inhoudende de reactie van Consument van 22 december 2009;
- het faxbericht van 31 december 2009 inhoudende de aanvulling op de reactie van Consument.

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 20 november 2009. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
2.1 Consument brengt op 1 maart 2008 een bezoek aan de begraafplaats alwaar zij haar auto parkeert. In haar auto wordt ingebroken waarbij haar portemonnee wordt ontvreemd. Bij ontdekking van het voorgevallene belt Consument terstond de politie om vervolgens even na vier uur haar credit card en bankpas te laten blokkeren bij respectievelijk Aangeslotene en haar bank.
2.2 Tussen het tijdstip van de auto-inbraak en het blokkeren van haar credit card is om 15:52 uur een opname ten bedrage van € 1.000,- verricht. Daarnaast is door Aangeslotene € 40,- in rekening gebracht aan opnamekosten.
2.3 Consument doet, zoals bij haar melding van het voorval afgesproken, de volgende dag, op 2 maart 2008, aangifte van diefstal bij de politie. Nu Consuments credit card een bestedingslimiet van € 500,- kende, hetgeen is onderkend door Aangeslotene, is Consument reeds voor het boven deze limiet opgenomen bedrag schadeloos gesteld. Dit geldt mede voor de daaraan verbonden opnamekosten.

3. Geschil

3.1 Consument vordert de door haar geleden schade welke is ontstaan door de frauduleuze transactie, door haar begroot op een bedrag van € 520,-, bestaande uit de frauduleuze opname en de door Aangeslotene in rekening gebrachte opnamekosten.
3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
Consument stelt dat het niet onzorgvuldig was haar credit card in de auto achter te laten. Voor haar was het een afweging de credit card of in de auto te laten of deze mee te nemen de in de haar ogen mogelijk onveilige begraafplaats op. Consument stelt voorts dat zij altijd zorgvuldig met haar pincode is omgegaan.
Daarnaast is Consument van mening dat de maximale opname grens was bereikt. Voorts is het Consument opgevallen dat cardhouders in algemene zin vaak de dupe worden van extreem fraudegevoelige betalingssystemen.
Deze punten leiden Consument ertoe te concluderen dat Aangeslotene de ontstane schade voor haar rekening dient te nemen.
3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd.
Aangeslotene meent dat Consument niet zorgvuldig is geweest met haar pincode op grond van artikel 5 lid 1 van de betreffende voorwaarden. Aangeslotene is van oordeel dat Consument haar geheimhoudingsplicht op grond van genoemd artikel heeft geschonden. De code behorende bij de credit card is namelijk in één keer juist ingetoetst. Dit wijst erop dat de dief de beschikking had over de pincode.
Aangeslotene vermoedt dat Consument een aantekening met de pincode in haar tas, althans bij de credit card, heeft bewaard. Dit valt af te leiden uit de overgelegde print uit het systeem van VISA Europe met daarin de gegevens van de betreffende transactie.
Als gevolg van artikel 11 lid 2 van de voorwaarden draagt Consument het risico voor haar handelwijze. Onder verwijzing naar artikel 4 lid twee zijn overigens de juiste opnamekosten in rekening gebracht. Dit leidt Aangeslotene ertoe te concluderen dat de schade voor rekening van Consument dient te blijven.
De maximale opnamegrens was inderdaad bereikt, Consument is voor het meerdere bedrag reeds schadeloos gesteld. Voor wat betreft de opmerking van Consument omtrent betalingssystemen, dit is een algemene, niet-onderbouwde beschuldiging die niets van doen heeft met de feiten van het geval.
Nu Aangeslotene geen enkel verwijt kan worden gemaakt en gelet op de feiten van de zaak valt de diefstal van de credit card in de risicosfeer van Consument en heeft zij daarmee geen titel voor een vordering tegen ICS.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde overweegt de Commissie als volgt.
4.1 Volgens artikel 1 lid 3 van de betreffende voorwaarden dient een consument zorgvuldig met de credit card om te gaan. Een consument is verantwoordelijk voor (het gebruik van) de credit card en de pincode vanaf het moment dat hij daarover de beschikking heeft gekregen.

4.2 Ingevolge artikel 11 lid 2 van de voorwaarden is na verlies of diefstal van de credit card de risicoaansprakelijkheid van een consument voor onbevoegde opnames tot het moment van melding beperkt. Uitsluitend indien de consument grove onzorgvuldigheid of nalatigheid ten aanzien van het gebruik van de credit card of de pincode valt te verwijten geldt deze aansprakelijkheid op grond van het bepaalde in artikel 11 lid 2 van de voorwaarden voor het gehele bedrag van de onbevoegde opnames tot het tijdstip van de melding van het verlies bij de bank.
4.3 Het standpunt van Aangeslotene, dat Consument het risico draagt van het resterende frauduleus opgenomen bedrag van € 520,-, komt er op neer, dat Consument haar geheimhoudingsplicht met betrekking tot de pincode heeft geschonden. De Commissie volgt
Aangeslotene in dit standpunt. De Aangeslotene heeft met overlegging van voormelde print voldoende aangetoond, dat de fraudeur de pincode van Consument moet hebben geweten. Tussen het moment van de diefstal van de portemonnee van Consument en de frauduleuze opname ligt voorts slechts een korte tijd (maximaal 30 minuten). Voormelde feiten in onderling verband en samenhang beschouwd vormen een duidelijke aanwijzing dat, nu na de diefstal van zowel Consuments bankpas als haar creditcard de beide erbij behorende pincodes direct juist zijn ingetoetst, de fraudeur in de portemonnee van Consument een genoteerde pincode heeft aangetroffen. Feiten of omstandigheden, die grond geven om aan te nemen, dat de fraudeur eerder op andere wijze de pincode heeft weten te bemachtigen zijn niet gesteld of gebleken.
4.4 Het vorenstaande betekent dat de Commissie van oordeel is dat Consument haar geheimhoudingsplicht heeft geschonden, dat de klacht ongegrond is en dat de vordering van de Consument dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

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