Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 257 d.d. 14 oktober 2011
(mr. C.E. du Perron, voorzitter, mr. E.P.A. Bogers, secretaris)

Samenvatting

Diefstal van bankpas uit geparkeerde auto**.** De Commissie is van oordeel dat het achterlaten van een betaalpas onder de geschetste omstandigheden van deze zaak voldoende grond biedt om aan te kunnen nemen dat Consument grof onzorgvuldig c.q. grof nalatig heeft gehandeld in de zin van de Voorwaarden van de bank. Het is een feit van algemene bekendheid dat waardevolle spullen nimmer in geparkeerde voertuigen achtergelaten mogen worden. Zeker in vakantielanden zijn voertuigen met een buitenlands kenteken een geliefd doelwit voor inbrekers.

1. Procedure

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 op 25 september 2010 ondertekende vragenformulier met een toelichting d.d. 26 september 2010;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 03 december 2010;
- de repliek van Consument d.d. 14 december 2010;
- de dupliek van Aangeslotene d.d. 14 februari 2011.

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 te Den Haag op 6 april 2011. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
- Op 2 december 2009 parkeerde Consument zijn kampeerbusje op een parkeerterrein in X. Consument en zijn echtgenote verlieten het parkeerterrein om de hond uit te laten en foto's te maken.
- Bij terugkomst constateerden zij dat hun voertuig was opengebroken en dat een tas met waardevolle spullen, waaronder de bankpas van Aangeslotene behorende bij een bankrekening met nummer 0 en een bankpas van een andere bank, was ontvreemd.
- Bij terugkomst op hun verblijfadres heeft Consument contact gezocht met Aangeslotene en is om 14.52 uur de bankpas geblokkeerd.

- Op dezelfde dag heeft Consument aangifte gedaan van de inbraak en diefstal bij de plaatselijke politie.
- Later is gebleken dat vóór het blokkeren van de bankpas op 2 december 2009 diverse onbevoegde opnames zijn gedaan. Tussen 14.38 uur en 14.45 uur is er negen keer met behulp van de betreffende bankpas en pincode geld opgenomen, voor een totaalbedrag van € 980,--.
- Op de overeenkomst tussen Consument en Aangeslotene zijn de Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren (hierna te noemen: de bankvoorwaarden) en het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren van toepassing (hierna te noemen: het informatieblad).

3. Geschil

3.1 Consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade als gevolg van de onbevoegde opnames van € 980,--.

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

- Consument is van mening zorgvuldig te zijn omgegaan met zijn bankpas. De bankpas werd bewaard in een tas die achter de bank van het afgesloten kampeerbusje was opgeborgen met een jas er over heen, en die niet zichtbaar was van buitenaf.
- Consument heeft het voertuig slechts een paar minuten achtergelaten, en was ongeveer 20 meter van de parkeerplaats vandaan.
- Consument stelt dat hij eveneens zorgvuldig is omgegaan met de pincode. Hij kende deze uit het hoofd en bewaarde geen aantekeningen van de code. Consument was erg verbaasd dat de onbevoegden geld hebben kunnen opnemen met behulp van zijn pincode. Hij verwacht dan ook dat de daders hebben kunnen beschikken over een hulpmiddel om de pincode te herleiden.
- Consument acht het onvoorstelbaar dat de onbevoegden binnen 7 minuten tijd 9 keer hebben kunnen pinnen. Er was blijkbaar geen beperking van het aantal opnametransacties per dag, hetgeen hij wel had verwacht.
- Consument benadrukt niet grof nalatig te zijn geweest met betrekking tot het bewaren van zijn bankpas en pincode conform de bankvoorwaarden. Hij verzoekt Aangeslotene dan ook hem uit coulanceoverwegingen tegemoet te komen in zijn vordering.

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

- Aangeslotene is van mening dat het onbeheerd achterlaten van de bankpas in de auto is te beschouwen als grof nalatig handelen in de zin van de bankvoorwaarden.
- Aangeslotene acht het van algemene bekendheid dat kampeerbusjes met een buitenlands kenteken een zeer gewild doelwit vormen voor inbrekers. Op een parkeerterrein is het voor een geroutineerde dief zeer gemakkelijk zijn slag te slaan. Nu Consument geen continu zicht op en controle over zijn voertuig met inhoud heeft uitgeoefend, is een derde in de gelegenheid geweest ongemerkt in te breken. Op grond van artikel 7 van de

bankvoorwaarden komen de gevolgen van misbruik van de bankkaart in deze situatie derhalve voor rekening en risico van Consument, aldus Aangeslotene.

- Ten aanzien van het veilig bewaren van de bankpas wijst Aangeslotene Consument eveneens op het informatieblad, waarin bij het punt A.1 letterlijk staat vermeld: *"(…) Het achterlaten van de bankkaart in bijvoorbeeld de auto, (…), is niet veilig: anderen kunnen de bankkaart dan ongemerkt wegnemen."*
- Met betrekking tot de geheimhoudingsplicht van de pincode stelt Aangeslotene dat Consument de code strikt voor zichzelf dient te houden. Het is voor een derde volgens Aangeslotene onmogelijk om de pincode uit de bankpas zelf te achterhalen. Men is niet bekend met gevallen waarbij door behulp van technische hulpmiddelen de pincode is herleid. Zij acht dit dan ook niet aannemelijk. Nu uit het transactieoverzicht blijkt dat de pincode telkens direct juist is ingetoetst, neemt Aangeslotene aan dat Consument op enige wijze onzorgvuldig is geweest met betrekking tot zijn geheimhoudingsplicht.
- Aangeslotene erkent dat het aantal opnametransacties per dag niet is gelimiteerd. Aangeslotene heeft voor een dergelijke beperking niet gekozen. Wel is gebleken dat de 10de opnamepoging is afgebroken door het bereiken van het maximaal per dag op te nemen bedrag.
- Ten slotte merkt Aangeslotene op dat in deze zaak door de grove nalatigheid van Consument geen ruimte is voor een coulance behandeling.

3.4 Ter zitting zijn de standpunten van partijen over en weer herhaald en toegelicht.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde en hetgeen door hen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, overweegt de Commissie als volgt.

4.1 In artikel 7 van de bankvoorwaarden is opgenomen dat de cliënt steeds alle (gebruiks-, veiligheids- en procedure)-regels van de bank zal naleven die volgens de Algemene Bankvoorwaarden van Aangeslotene of het informatieblad gelden voor klantherkenningsmiddelen, zoals de bankpas. Betaaltransacties die zonder (geldige) opdracht ten laste van de betaalrekening worden uitgevoerd, komen volledig voor risico van de bank behoudens een aantal uitzonderingen.

- In artikel 7 sub II van de bankvoorwaarden is vervolgens opgenomen dat in geval van grove nalatigheid van de cliënt in de stipte naleving van de in de eerste alinea van dit artikel bedoelde (gebruiks-, veiligheids- en procedure)-regels de betaaltransacties in de periode voorafgaand aan de in de eveneens eerste alinea bedoelde melding volledig voor rekening en risico komen van de cliënt.
- In het informatieblad zijn diverse veiligheidsvoorschriften met betrekking tot het zorgvuldig bewaren van de bankpas en de pincode opgenomen.

4.2 Van een Consument mag worden verwacht dat hij zich bewust is van de waarde die een bankpas vertegenwoordigt en dat hij op zorgvuldige wijze omgaat met de bankpas en de bijbehorende pincode. De vereiste zorgvuldigheid moet worden getoetst aan de bijzondere omstandigheden van het geval.

4.3 Ten aanzien van de vraag of Consument in deze zorgvuldig met zijn bankpas is omgegaan, overweegt de Commissie als volgt. Vast is komen te staan dat de bankpas van Consument op 2 december 2009 is ontvreemd nadat hij deze had achtergelaten in een – zij het afgesloten – geparkeerde kampeerbus. De Commissie is van oordeel dat dit voldoende grond biedt om aan te nemen dat Consument grof nalatig heeft gehandeld in de zin van artikel 7 sub II van de bankvoorwaarden. Het is immers een feit van algemene bekendheid dat waardevolle spullen nimmer in geparkeerde voertuigen achtergelaten mogen worden. Zeker in vakantielanden zijn voertuigen met een buitenlands kenteken een geliefd doelwit voor inbrekers. Nu een onbevoegde de gelegenheid heeft gehad ongemerkt in te breken, staat vast dat Consument geen continu zicht op en controle over zijn voertuig met inhoud heeft uitgeoefend. Dat Consument zich slechts gedurende korte tijd niet in de nabijheid van de kampeerbus bevond, maakt dit niet anders.

4.4 Op grond van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Consument haar verplichtingen uit hoofde van artikel 7 van de bankvoorwaarden en de veiligheidsvoorschriften van het informatieblad niet heeft nageleefd. De schade die dientengevolge is ontstaan, komt derhalve conform artikel 7 sub II voor rekening en risico van Consument.

4.5 Nu de grove nalatigheid van Consument in de zin van de bankvoorwaarden reeds is komen vast te staan met betrekking tot het bewaren van zijn bankpas, kan het over en weer gestelde ten aanzien van de pincode buiten behandeling blijven.

4.6 Het voorts door Consument gestelde met betrekking tot het aantal opnametransacties per dag leidt eveneens niet tot een ander oordeel. Op banken rust niet de verplichting het aantal transactiemogelijkheden of opnamemogelijkheden (in het buitenland) te beperken. De afweging of de voordelen van een dergelijke beperking opwegen tegen de mogelijke nadelen daarvan en de daaraan verbonden kosten, behoren tot de beleidsvrijheid van de banken. Niet gebleken is dat Aangeslotene het vertrouwen heeft gewekt dat dergelijke beperkingen bestonden of dat zij klanten daarover anderszins onjuist heeft voorgelicht.

4.7 Ten slotte kan de Commissie, hoewel zij begrip heeft voor de vervelende situatie van Consument die slachtoffer is geworden van inbraak en diefstal, geen oordeel geven over het verzoek van Consument aan Aangeslotene om coulancebehandeling. Dit is voorbehouden aan Aangeslotene zelf.

4.8 Uit het voorgaande volgt dat de klacht van Consument ongegrond is en dat zijn vordering dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering af.

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.