Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-360 d.d. 9 december 2013
(prof.mr. M.L. Hendrikse en mevrouw mr. M. Nijland, secretaris)

Samenvatting

Diefstal creditcard. Consument heeft haar handtas met daarin haar portemonnee die onder andere haar creditcard bevat in haar boodschappenkar geplaatst en heeft vervolgens boodschappen gedaan. Tijdens het boodschappen doen in de winkel is een onbekende in de gelegenheid geweest de portemonnee te ontvreemden. Bij de kassa heeft Consument ontdekt dat haar portemonnee verdwenen was. De Commissie is van oordeel dat van Consument verwacht had mogen worden dat zij zich bewust was van de waarde die een creditcard in het maatschappelijk verkeer vertegenwoordigt. Door een handtas met daarin de portemonnee in de boodschappenkar te plaatsen en vervolgens boodschappen te gaan doen, is het onmogelijk om voortdurend zicht op de tas te houden. Ook al verliest men deze maar enige ogenblikken uit het oog, 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. De schade die Consument door de onbevoegde transacties heeft geleden dient dan ook voor haar eigen rekening te blijven. De vordering wordt afgewezen.

Consument,

en

ABN AMRO 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 door Consument ingevulde en ondertekende klachtformulier met bijlagen d.d. 27 mei 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene met bijlagen; en
- de ter zitting vertoonde videobeelden.

2. Overwegingen

De Commissie heeft vastgesteld 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 aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 22 november 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

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

3.2. Op de rechtsverhouding tussen Consument en Aangeslotene zijn de Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren januari 2012 (hierna: VBP) en het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren januari 2010 (hierna: IBP) van toepassing. Hierin is, - voor zover relevant -, het volgende opgenomen:

VPB:

"(…)

6. Veiligheid en risicoverdeling

6.1. Hoe kunt u misbruik door anderen van uw betaalrekening en bankpas voorkomen?

U moet zich houden aan al onze regels en voorschriften voor het gebruik en de veiligheid van betaaldiensten. (…)

6.3. Wie draagt het risico van misbruik?

Wanneer de bank zonder geldige opdracht een betaaltransactie uitvoert en van uw betaalrekening afschrift geldt het volgend. Het afgeschreven bedrag komt dan voor rekening van de bank. Uitzondering hierop zijn de gevallen die hieronder worden beschreven.

>Wanneer uw bankpas (…) verloren of gestolen is heeft u een eigen risico van maximaal € 150. Dit eigen risico geldt ook als u niet goed voor de veiligheid van uw pincode heeft gezorgd (…). Als u namelijk niet goed voor de veiligheid zorgt, kunnen anderen gebruik maken van uw bankpas (…). Het eigen risico geldt alleen voor betaaltransacties tot het moment waarop u aan de bank meldt dat iemand onbevoegd uw klantherkenningsmiddelen kan gebruiken.

> Als u op grove wijze nalatig bent geweest in de stipte naleving van onze regels zijn de betaaltransacties volledig voor uw rekening en risico. Dit geldt tot het moment waarop u aan de bank meldt dat iemand onbevoegd uw klantherkenningsmiddelen kan gebruiken.

(…)."

IBP:

" (…)

Bankkaarten veilig bewaren, gebruiken en controleren

1. Bewaar de bankkaart altijd veilig.

U bewaart de bankkaart alleen veilig als u:

- de bankkaart en de portemonnee of de vergelijkbare opbergplaats buiten het zicht van anderen houdt wanneer u ze niet gebruikt; en
- de bankkaart buiten het zicht van anderen opbergt; en
- de bankkaart zodanig opbergt dat anderen er niet ongemerkt bij kunnen; en
- er goed op let dat u uw bankkaart niet verliest.

(…)

3.3. Op 16 mei 2012 heeft Consument bij een supermarkt boodschappen gedaan. Zij heeft haar boodschappentas met daarin haar portemonnee met de bankpas in de boodschappenkar gezet. In het proces-verbaal van 21 mei 2012 heeft Consument daarover het volgende verklaard:

"Op 16 mei 2012, omstreeks 17.15 uur, ben ik de (…) supermarkt ingegaan om boodschappen te doen. Mijn portemonnee (…) had ik in mijn boodschappen gedaan. De tas had ik in de boodschappenkar gezet. Tegen de tas had ik een boodschappenkrat gezet. Het kinderzitjes had ik opengezet om zodoende de tas en de krat enigszins te beschermen.

Nadat ik mijn boodschappen had gedaan ben ik naar de kassa gegaan. Daar kwam ik er achter dat mijn portemonnee niet meer in mijn boodschappentas zat. Ik wist dat op dat moment zeker dat mijn portemonnee gestolen was.
Voor alle zekerheid ben ik nog in mijn auto gaan kijken of iok (sic!) hem daar had. Dit was niet het geval. Toen ik weer terug kwam in de winkel kwam er meteen iemand van de klantenservice naar mij toe. Men bood mij meteen aan om de camerabeelden samen met mij te bekeijken (sic!). Op de beelden is te zien dat (…) een vrouw van ongeveer 35/40 jaar (…) haar winkelmandje boven mijn kar houdt en meteen met haar ander (sic!) hand een greep in mijn kar doet waarbij ze mijn portemonnee weg neemt. (…) Op de beelden is te zien dat de vrouw, nadat ze een greep in mijn kar had gedaan zich iets omdraaid terwijl zij iets in haar tas stopt. De beelden laten duidelijk zien dat dit een roze voorwerp is. (…)."

3.4. Consument heeft vervolgens bij de kassa ontdekt dat haar portemonnee met daarin haar bankpas was verdwenen. Omstreeks 18:49 uur heeft Consument de vermissing van de bankpas bij Aangeslotene gemeld. Aangeslotene heeft daarop de bankpas geblokkeerd en een onderzoek ingesteld. Daaruit is gebleken dat reeds om 17:28 uur een bedrag van € 1.000,- was opgenomen.

3.5. Aangeslotene heeft Consument bij brief van 20 juni en 7 augustus 2012 bericht dat zij niet tot vergoeding van de door haar geleden schade overgaat.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot het betalen van een bedrag van € 1.000,-. Daarnaast vordert zij vergoeding van de procedurekosten bij de Commissie ad € 50,-.

4.2. Aan deze vordering legt Consument nakoming van de rekening-courantovereenkomst ten grondslag. Zij is niet grof nalatig met haar bankpas en pincode omgegaan. Ter onderbouwing voert zij aan dat zij haar bankpas zorgvuldig en op een veilige plek heeft bewaard. Zij wijst er daarbij op dat zij het boodschappenkratje tegen de tas had gezet en het kinderzitje had uitgeklapt zodat men er niet bij kon. De boodschappentas heeft zij binnen handbereik gehouden en zij heeft hier voortdurend zicht op gehouden. Ten aanzien van de pincode voert zij aan dat zij deze nergens heeft genoteerd en aan niemand bekend heeft gemaakt. Ook heeft Consument Aangeslotene zo snel mogelijk op de hoogte gebracht van de vermissing van de bankpas.

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

5. Beoordeling

5.1. In artikel 1 van IBP is bepaald dat een kaarthouder zorgvuldig met zijn bankpas dient om te gaan. Van zorgvuldig gebruik is sprake als de bankpas zo wordt opgeborgen dat anderen hem niet ongemerkt kunnen pakken. In artikel 6.3. van de VBP is bepaald dat een kaarthouder bij onbevoegd gebruik van de kaart of pincode in ieder geval zelf aansprakelijk is tot € 150,-, tot het moment van melding van het incident. Geen schadevergoeding vindt plaats indien het gebruik heeft kunnen plaatsvinden door opzet, grove schuld of grove nalatigheid van de rekeninghouder.

5.2. Nu opzet van Consument niet door Aangeslotene is gesteld dient gezien het voorgaande beoordeeld te worden of Consument grof onzorgvuldig of grof nalatig 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.

5.3. Uit de vastgestelde feiten en de ter zitting getoonde videobeelden, begrijpt de Commissie dat Consument in een supermarkt een boodschappenkar heeft gepakt en dat zij haar handtas met daarin haar portemonnee in de kar heeft geplaatst. Het kinderzitje heeft zij uitgeklapt en vervolgens heeft zij een boodschappenkratje tegen de tas aangezet. Daarna heeft zij zich naar de groente- en fruitafdeling begeven. In de buurt van deze afdeling, is iemand in de gelegenheid geweest om de portemonnee waarin onder andere haar bankpas was opgeborgen. Uit de videobeelden valt niet af te leiden of Consument de boodschappenkar continu heeft vastgehouden.

5.4. De Commissie is van oordeel dat van Consument verwacht had mogen worden dat zij zich bewust was van de waarde die een bankpas in het maatschappelijk verkeer vertegenwoordigt (zie GC Kifid 2009/27, 2013/35). Door een handtas in de boodschappenkar te plaatsen en vervolgens boodschappen te gaan doen, is het naar het oordeel van de Commissie onmogelijk om voortdurend zicht op de tas te houden. Ook al verliest men deze maar enige ogenblikken uit het oog, 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 GC Kifid 2012/78, 2013/35). De Commissie neemt hierbij in aanmerking dat voor Consument alternatieven openstonden die niet zeer bezwaarlijk waren: zo had zij de portemonnee in een afgesloten jaszak kunnen bezwaren, of anderszins dicht in haar buurt kunnen houden, zodat onopgemerkte ontvreemding van de bankpas onmogelijk was. Daarom heeft Consument in het onderhavige geval naar het oordeel van de Commissie grof nalatig in de zin van de VBP gehandeld (zie GC Kifid 2013/35). De vraag of Consument de boodschappenkar voortdurend heeft vastgehouden, is hierbij niet beslissend geweest.

5.6. Op grond van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Consument haar verplichtingen uit hoofde van de IBP en VBP niet heeft nageleefd en dient de schade die daardoor is ontstaan conform artikel 6.3 VPB volledig voor haar rekening en risico te blijven. De vraag of Consument de vermissing van de bankpas te laat heeft gemeld of dat zij grof nalatig ten aanzien van haar pincode heeft gehandeld, kan daarom onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst de vordering bij bindend advies 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.