**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-361 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

International Card Services B.V., gevestigd te Amsterdam Zuidoost, 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;
- 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 is met ingang van 7 juni 2004 houdster van een creditcard van Aangeslotene. Op de rechtsverhouding tussen Consument en Aangeslotene zijn de Algemene Voorwaarden X Card van toepassing. In deze voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

"Artikel 4. Uw algemene verplichtingen

4.1. U bent verantwoordelijk voor het gebruik van de X Card en u moet de X Card zorgvuldig en op een veilige plek bewaren. (…)"

"Artikel 6. Verlies, diefstal en misbruik van de X Card

6.1. U moet verlies of diefstal van de X Card, de pincode en/of overige persoonlijke beveiligingscodes zo snel mogelijk nadat u dit heeft ontdekt (…) telefonisch bij ons melden. (…).

6.2. Na de melding van artikel 6.1 draagt u geen risico voor betalingen gedaan na die melding, tenzij u fraude heeft gepleegd of als er sprake is van opzet of grove nalatigheid. In dat geval draagt u alle verliezen als gevolg van verlies, diefstal en/of misbruik van de X Card, pincode en/of overige persoonlijke beveiligingscodes. Van grove nalatigheid is in ieder geval sprake als u één of meer verplichtingen uit de artikelen 4,5 en 6.1 niet bent nagekomen. (…)"

3.2. Op 16 mei 2012 heeft Consument bij een supermarkt boodschappen gedaan. Tijdens het winkelen is haar portemonnee, met daarin de creditcard, gestolen. In het procesverbaal 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. (…)." (sic!)

3.3. Consument heeft de diefstal dezelfde dag omstreeks 18:43 uur bij Aangeslotene gemeld. Aangeslotene heeft daarop een onderzoek ingesteld. Daaruit is gebleken dat op 16 mei 2012 tussen 17:27 uur en 17:30 uur een drietal geldopnames heeft plaatsgevonden voor een totaalbedrag van € 1.250,-. Verder is gebleken dat tijdens de geldopnames direct de juiste pincode is ingetoetst.

3.4. Bij brief van 29 oktober 2012 heeft Aangeslotene aan Consument 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 € 1.250,-. 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 creditcard en pincode omgegaan. Ter onderbouwing voert zij aan dat zij haar creditcard 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 zich op gehouden. Ten aanzien van de pincode voert zij aan dat zij deze nergens heeft genoteerd en aan niemand bekend heeft gemaakt.

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 4.1 van de Algemene Voorwaarden X Card is bepaald dat een kaarthouder zorgvuldig met zijn creditcard dient om te gaan. Van zorgvuldig gebruik is sprake als de creditcard op een veilige plek wordt opgeborgen zodat anderen hem niet ongemerkt kunnen pakken. In artikel 6.2 van de Algemene Voorwaarden X Card is bepaald dat een kaarthouder bij onbevoegd gebruik van de kaart of pincode in ieder na melding van het incident geen risico draag voor betalingen gedaan na die melding. Geen schadevergoeding vindt plaats indien het gebruik heeft kunnen plaatsvinden door opzet of grove nalatigheid van de kaarthouder. Van grove nalatigheid is volgens onderhavige bepaling onder meer sprake indien artikel 4.1 niet is nagekomen door de kaarthouder.

5.2. Nu opzet van Consument niet door Aangeslotene is gesteld dient beoordeeld te worden of Consument grof onzorgvuldig of grof nalatig met haar creditcard 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 waarin onder andere haar creditcard was opgeborgen 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 met daarin de creditcard ongemerkt weg te nemen. Uit de videobeelden valt niet af te leiden of Consument de boodschappenkar voortdurend 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 creditcard 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 creditcard onmogelijk was. Daarom heeft Consument in het onderhavige geval naar het oordeel van de Commissie grof nalatig in de zin van de Algemene Voorwaarden X Card 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 artikel 4.1van de Algemene Voorwaarden X Card niet heeft nageleefd en dient de schade die daardoor is ontstaan op grond van art. 6.2 van de genoemde volledig voor haar rekening en risico te blijven nu die laatste bepaling een schending van onder andere art. 4.1 als grove nalatigheid van de kaarthouder aanmerkt. De vraag of Consument ook 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.