KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 58 d.d. 1 april 2010
(mevrouw mr. E.M. Dil-Stork, voorzitter, mevrouw mr J.W.M. Lenting en 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;
- het ingevulde en door Consument ondertekende vragenformulier met bijlage zoals ontvangen op 5 augustus 2009;
- het verweer van Aangeslotene van 10 september 2009;
- de repliek van Consument van 26 september 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 27 oktober 2009;
- de brief van Aangeslotene van 25 januari 2010.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot een oplossing van het geschil heeft geleid.
De Commissie heeft tevens vastgesteld dat beide partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.
De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op vrijdag 5 maart 2009. Ter zitting is consument, vergezeld van zijn vader verschenen. Aangeslotene heeft laten weten geen aanleiding te zien op de zitting te verschijnen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
Consument heeft op 15 juli 2008 omstreeks 11.25 uur getankt bij een tankstation en daar met zijn bankpas afgerekend. Consument heeft daarna zijn bankpas opgeborgen in zijn portemonnee, waarin zich ook andere bescheiden waaronder een creditcard, bevonden en deze in de zak van zijn jack opgeborgen. Consument is vervolgens naar zijn werk gereden alwaar hij zijn jas over de stoel van zijn bureau heeft gehangen. Achteraf is gebleken dat onbevoegden die dag rond 13.00 uur met de creditcard van Consument een transactie hebben verricht voor een totaalbedrag van € 749,-. Toen Consument omstreeks 16.00 uur die middag maar huis reed heeft hij ontdekt dat hij niet meer in het bezit was van zijn portemonnee. Consument heeft vervolgens omstreeks 17.40 uur die dag zijn creditcard laten blokkeren.

3. Geschil

3.1. Consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade ad € 749,-. vermeerderd met de wettelijke rente daarover.
Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

-- Consument bestrijdt dat er van zijn zijde sprake is geweest van grove nalatigheid. Hij heeft zijn portemonnee met creditcard opgeborgen in zijn jaszak en zijn jas vervolgens continu bij zich gehouden.

-- Consument betwist dat hij niet precies zou weten wat er met zijn portemonnee is gebeurd: de portemonnee werd gestolen toen Consument zich op het terrein van het tankstation bevond. Consument weet alleen niet hoe, door wie en op welk exact tijdstip zijn creditcard werd gestolen. Van onvoldoende toezicht houden op zijn creditcard is dan ook geen sprake.

-- Het is veeleer Aangeslotene die grof nalatig jegens Consument heeft gehandeld De transactie werd verricht zonder pincode en zonder geldige handtekening. Of de identiteit van de betaler is gecontroleerd aan de hand van een legitimatiebewijs is niet duidelijk. Zo de detaillist hier nalatig heeft gehandeld is dat een kwestie tussen hem en Aangeslotene. Consument mag hiervan in ieder geval niet de dupe worden.

3.2 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende als verweer aangevoerd.

-- De handelwijze van Consument, het bewaren van de creditcard in zijn jaszak, valt in de zin van de toepasselijke voorwaarden aan te merken als grove onzorgvuldigheid. Het is voor een geoefende dief relatief eenvoudig om een portemonnee ongemerkt uit een jaszak te ontvreemden. Ook het feit dat Consument niet heeft kunnen verklaren op welke wijze de creditcard uit zijn bezit is geraakt getuigt niet van zorgvuldig handelen.

-- Creditcardbetalingen kunnen zowel met als zonder pincode worden verricht. Degene die een creditcard accepteert heeft bovendien de verplichting om de geplaatste handtekening te controleren. Een en ander blijft echter beperkt tot een globale controle. Legitimatie wordt alleen dan gevraagd als de handtekening in geen enkel opzicht lijkt op die van de kaart. Van een zeer fraudegevoelige creditcard is mitsdien geen sprake. Aangeslotene kan geen invloed op de gebeurtenissen uitoefenen en kan dan ook niet verantwoordelijk worden gehouden voor de schade.

4. Zitting

Ter zitting heeft Consument desgevraagd de jaszak beschreven van het jack dat, die hij bij het tankstation aan had en waarin hij zijn portemonnee had opgeborgen. Het betreft een diepe steekzak zonder rits, maar met klittenband. Consument droeg de portemonnee dus niet los in zijn hand.
Ter zitting heeft Consument voorts desgevraagd zijn handtekening gezet en is hem de salesslip van de betwiste transactie getoond, die hij nog niet eerder had gezien. Consument heeft zich er andermaal over beklaagd dat hij van Aangeslotene geen enkele informatie heeft gekregen over het door haar ingestelde onderzoek.

5. Beoordeling

5.1. Partijen zijn het er over eens dat het – gezien het tijdstip van misbruik van de creditcard- aannemelijk is dat de portemonnee van Consument bij het tankstation is ontvreemd.

5.2. Het staat voorts vast dat de betwiste transactie met de creditcard heeft plaatsgevonden zonder gebruik van de pincode.

5.3. De creditcard waarmee de betwiste transactie is verricht was opgeborgen in de portemonnee van Consument. Deze portemonnee heeft hij na gebruik van zijn bankpas bij het tankstation in een, volgens zijn verklaring ter zitting diepe steekzak met klittenband gestopt van het jack dat hij aan had.
De Commissie is van oordeel dat deze wijze van omgaan met de creditcard niet valt aan te merken als grof onzorgvuldig.

5.4. Het is voorts een feit van algemene bekendheid dat er zeer bedreven zakkenrollers zijn, die ongemerkt hun slag kunnen slaan. De omstandigheid dat Consument niet heeft kunnen verklaren op welke wijze de creditcard uit zijn bezit is geraakt, rechtvaardigt dan ook evenmin de conclusie dat hij grof onzorgvuldig is geweest.

5.5. De Commissie heeft vastgesteld dat de op de salesslip geplaatste handtekening zeer sterk afwijkt van de handtekening van Consument, zoals die door hem ter zitting is geplaatst en voorkomt op het vragenformulier en diverse brieven van Consument. Van een “uitmuntende nabootsing waardoor de handtekening bij controle correct lijkt”, zoals door Aangeslotene gesteld, was dus in dit geval geen sprake. Het is zonder nadere toelichting, die door Aangeslotene niet is gegeven, dan ook niet duidelijk waarom pogingen tot verhaal op de acceptant zonder resultaat zijn gebleven.

5.7. Hetgeen hiervoor is overwogen leidt tot de conclusie dat er geen grond is voor aansprakelijkheid van Consument voor de gevolgen van het onbevoegd gebruik van zijn creditcard, zodat zijn vordering toewijsbaar is.

KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

6. Beslissing.

De Commissie beslist, bij wijze van bindend advies dat Aangeslotene aan Consument een bedrag van € 749,-. dient te vergoeden, vermeerderd met de wettelijke rente daarover vanaf 15 juli 2008 tot de dag der voldoening. Ook de door Consument betaalde eigen bijdrage voor de behandeling van onderhavig Geschil, zijnde een bedrag van € 50,- komt voor vergoeding door Aangeslotene in aanmerking. Een en ander dient plaats te vinden binnen een termijn van vier weken na de verzenddatum van dit bindend advies.