Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-138 d.d. 14 mei 2013
(mr. C.E du Perron, voorzitter en mevrouw mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Na het afrekenen van haar treinkaartje heeft Consument haar portemonnee met daarin de bankpas opgeborgen in haar rugzak, die zij op haar rug heeft gedragen. Deze manier van bewaren van de bankpas acht de Commissie geen veilige plaats in de zin van de voorwaarden. Te meer omdat er voor Consument andere mogelijkheden open stonden om haar bankpas te bewaren. Omdat Consument grof nalatig ten aanzien van de voorwaarden heeft gehandeld dient de schade voor haar eigen rekening te blijven. De vordering wordt afgewezen.

Consument,

tegen

de coöperatie Coöperatieve Rabobank Rijk van Nijmegen U.A., gevestigd te Nijmegen, 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 verzoek tot geschilbeslechting van Consument, ontvangen op 6 september 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld:
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 15 maart 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
3.1. Consument houdt bij Aangeslotene een betaalrekening aan. Bij de rekening hoort een bankpas.
3.2. Op 10 april 2012 omstreeks 15:19 uur heeft Consument op het NS Station in X een treinkaartje gekocht bij een NS kaartautomaat. Zij heeft het treinkaartje afgerekend

met haar bankpas. Na de pintransactie heeft Consument de bankpas in haar portemonnee gestopt, die ze vervolgens in haar rugzak met rits heeft opgeborgen. De rugzak heeft ze op haar rug gedaan. Consument is vervolgens naar de trein gelopen die haar naar haar bestemming zou brengen. Toen ze omstreeks 15:22 uur in de trein wilde stappen, werd Consument in de trein gehinderd door een voor haar onbekende man, die heel langzaam voor haar liep. Hierna heeft ze plaatsgenomen in de trein en haar rugzak van haar rug gehaald. Ze zag toen dat de rits van haar rugzak een klein stukje open stond. Een half uur later kwam de conducteur om het treinkaartje controleren. Op dat moment heeft Consument ontdekt dat zij haar portemonnee miste.

3.3. Op het moment dat de bankpas werd geblokkeerd, bleek dat er tussen 15:26 uur en 15:33 uur met een drietal transacties een totaalbedrag van € 1.643,- was opgenomen met de bankpas van Consument. Dit bedrag is binnen de toepasselijke limieten. Aangeslotene is niet tot vergoeding van de door Consument geleden schade overgegaan.

3.4. Op de rechtsverhouding tussen Consument en Aangeslotene zijn onder meer de Algemene voorwaarden voor betaalrekeningen en betaaldiensten van de Rabobank 2011 (hierna: de Voorwaarden) van toepassing. In hoofdstuk 7 van de Voorwaarden staat – voor zover hier relevant – het volgende vermeld:

5 Regels hoe u zorgvuldig met de kaart moet omgaan

1. U moet zorgvuldig omgaan met de kaart en de pincode. U moet alle redelijke maatregelen nemen om voor de veiligheid ervan te zorgen en onbevoegd gebruik te voorkomen. Het is afhankelijk van de omstandigheden, welke maatregelen wij van u kunnen verwachten. U moet in ieder geval de kaart altijd veilig bewaren en de kaart en pincode veilig gebruiken. Op die manier kunt u misbruik van uw kaart voorkomen.

6 Regels hoe u zorgvuldig met de pincode moet omgaan

1. U moet er altijd voor zorgen dat de pincode geheim blijft.
U zorgt daar voor als u:
a niet een makkelijk te raden pincode kiest als u de pincode zelf kunt wijzigen of kiezen;
b de pincode van buiten leert en nergens opschrijft;
c de brief waarin u de pincode krijgt meteen vernietigt;
d de pincode niet aan anderen laat zien of bekend maakt.
Met anderen worden ook bedoeld: uw partner, familieleden, vrienden, huisgenoten, iemand die uw zaken verzorgt, bankmedewerkers. Als u de pincode echt niet kunt onthouden, moet u ervoor zorgen dat anderen de aantekening waarin u de pincode bewaart, niet kunnen ontcijferen. U mag geen aantekening op de kaart plaatsen. En ook niet de aantekening bij de kaart bewaren.

2. U moet de pincode altijd zorgvuldig gebruiken. U doet dat als u:
a ervoor zorgt dat anderen de pincode niet kunnen zien als u deze intoetst, bijvoorbeeld bij een geld- of betaalautomaat of op een Random Reader;
b bij het intoetsen van de pincode uw andere hand en uw lichaam zoveel mogelijk gebruikt voor het afschermen van het toetsenbord;
c zich bij het intoetsen van de pincode niet door een ander laat helpen.

7 Maatregelen bij misbruik

1. U moet de kaart meteen laten blokkeren via het in Hoofdstuk 1 genoemde meldpunt Interhelp als:
a de kaart is gestolen of u vermoedt dat deze is gestolen;
b u de kaart heeft verloren of u niet meer weet waar u de kaart heeft gelaten;
c u de kaart na gebruik niet terugkrijgt, bijvoorbeeld omdat deze door een geldautomaat is ingeslikt;
d u ziet dat een of meer transacties met de kaart zijn gedaan die niet door uzelf zijn gedaan, bijvoorbeeld na controle van uw rekeningafschrift of transactieoverzicht;

e u weet of vermoedt dat iemand anders uw pincode weet of heeft gezien;
f u om een andere reden twijfelt aan de veiligheid van de kaart of de pincode.

2. *Wij nemen maatregelen als wij uw melding hebben gekregen. Zo proberen wij te voorkomen dat iemand de kaart misbruikt. Als u de oude kaart nog heeft of terugkrijgt, mag u die niet meer gebruiken. U moet de oude kaart meteen bij ons inleveren. Wij geven de ingenomen kaart terug of wij geven u een nieuwe kaart. Als wij dat nodig vinden geven wij u een andere pincode.*
3. *Bij schade door misbruik van de kaart moet u ook meteen aangifte doen bij de politie. Als wij dat vragen moet u ons een kopie geven van het proces-verbaal van deze aangifte.*

9 Uw aansprakelijkheid

1. *U bent aansprakelijk voor de gevolgen van het gebruik van een kaart.*
2. *Bij onbevoegd gebruik na verlies of diefstal van de kaart bent u in ieder geval aansprakelijk tot € 150,- per kaart voor onbevoegde transacties die zijn gedaan tot het moment van melding van een incident.*
3. *Daarnaast bent u aansprakelijk:*
   a als blijkt dat u een incident met de kaart niet meteen heeft gemeld toen u van dat incident wist. Voor alle onbevoegde transacties die vanaf dat moment tot aan het moment van melding zijn gedaan, bent u aansprakelijk;
   b als blijkt dat de onbevoegde transacties konden gebeuren omdat u uw pincode niet geheim heeft gehouden. Of doordat een mederekeninghouder of de gevolmachtigde zijn pincode niet geheim heeft gehouden. U bent dan aansprakelijk voor alle onbevoegde transacties die vóór de melding zijn gedaan;
   c voor onbevoegde transacties die zijn gedaan vanaf de derde werkdag waarop deze transacties op een rekeningoverzicht of transactieoverzicht zijn vermeld, tot het moment waarop u een incident met de kaart heeft gemeld.
4. *U bent in ieder geval aansprakelijk als het gebruik heeft kunnen plaatsvinden door opzet, grove schuld of grove nalatigheid van u, een andere rekeninghouder of een gevolmachtigde. Of als u, een andere rekeninghouder of gevolmachtigde frauduleus heeft gehandeld*

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door haar geleden schade die is ontstaan doordat onbevoegden misbruik hebben gemaakt van haar bankpas, ter grootte van een bedrag van € 1.593,- (totale schade minus eigen risico van €150,-).

4.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat zij niet grof nalatig is omgegaan met haar bankpas en/of pincode.

4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. Op grond van de Voorwaarden dient een kaarthouder zorgvuldig met haar bankpas en pincode om te gaan. Op grond van artikel 5 van de Voorwaarden dient de kaarthouder de bankpas veilig te bewaren. De gevolgen van misbruik van de bankpas zijn in beginsel voor rekening van de kaarthouder tot een bedrag van € 150,-. In geval van fraude, opzet of grove nalatigheid zijn de financiële gevolgen van misbruik van de bankpas evenwel volledig voor rekening van de kaarthouder.

5.2. Gezien het voorgaande dient beoordeeld te worden of Consument grof nalatig met haar bankpas en/of pincode is omgegaan en of gelet daarop de schade van de onbevoegde opnames voor haar eigen rekening dient te blijven.

5.3. Vaststaat dat Consument, na het kopen van een treinkaartje, haar portemonnee met daarin haar bankpas heeft opgeborgen in haar met een rits afgesloten rugzak, welke zij op haar rug droeg.

5.4. Naar oordeel van de Commissie heeft Consument haar bankpas op deze wijze niet voldoende veilig bewaard in de zin van de Voorwaarden. Zie ook Geschillencommissie Kifid 2011/318, 2012/176 en 2012/259. Door de portemonnee met daarin de bankpas in een tas op haar rug te bewaren heeft Consument niet dat toezicht op haar bankpas kunnen houden als wel van haar verwacht had mogen worden, mede gelet op haar verplichtingen als neergelegd in de Voorwaarden (zie ook Geschillencommissie Kifid 2011/318, 2012/176 en 2012/259). Daarnaast overweegt de Commissie dat criminelen kunnen zien dat iemand na een transactie zijn of haar bankpas in een rugtas opbergt, zodat degene die dit doet een aantrekkelijke prooi is voor zakkenrollers, zeker indien sprake is van een drukke omgeving zoals een treinstation. Zie ook Geschillencommissie Kifid 2011/318. De Commissie acht het risico van diefstal van zaken die zijn opgeborgen in een rugtas voldoende bekend. Daar komt bij dat er in casu een veiliger manier van opbergen van de portemonnee mogelijk was, bijvoorbeeld door de rugtas op de buik te dragen.

5.5. Ter zitting heeft Consument gevraagd of Aangeslotene uitdrukkelijk waarschuwt voor het feit dat een rugzak niet kan worden aangemerkte als veilig plaats om een bankpas op te bergen. Aangeslotene heeft ter zitting desgevraagd toegelicht dat op de begeleidende brief die met de bankpas wordt verstuurd, vermeld staat dat het opbergen van een bankpas in een rugzak niet als veilig kan worden aangemerkt.

5.6. Op grond van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Consument haar verplichtingen uit hoofde van de Voorwaarden niet heeft nageleefd en dient de schade die daardoor is ontstaan conform artikel 9 van de Voorwaarden volledig voor rekening en risico van Consument te blijven. Consument kan dan ook geen aanspraak maken op schadevergoeding door Aangeslotene.

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

5.8. Al het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument moet worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken blijven.

6. Beslissing

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

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.