KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-124 d.d. 17 april 2012
(prof. mr. M.L. Hendrikse , voorzitter en mevrouw mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Diefstal bankpas. Consument heeft na een pinbetaling op een station haar portemonnee met daarin haar bankpas opgeborgen in haar smalle, diepe afgesloten schoudertas. Haar portemonnee is tijdens het instappen in de trein uit haar schoudertas ontvreemd.
Het gebruik van een dergelijke schoudertas in een drukke omgeving is op zich zelf onvoldoende om aan te nemen dat er sprake is van grove nalatigheid. Ook het feit dat iemand kans heeft gezien de portemonnee van Consument te ontvreemden terwijl zij op een druk treinstation op haar hoede behoorde te zijn, is op zichzelf onvoldoende grond om aan te nemen dat Consument grof nalatig heeft gehandeld. De vordering van Consument wordt toegewezen.

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 verzoek tot geschillenbeslechting van Consument, ontvangen op 27 juli 2011; en
- het verweerschrift van Aangeslotene van 17 februari 2012.

De Commissie stelt vast 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 zullen aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 30 maart 2012. Aldaar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Consument houdt bij Aangeslotene een betaalrekening aan. Bij de rekening hoort een bankpas met volgnummer 104.
Op 25 augustus 2010 omstreeks 8.40 uur heeft Consument op het NS Station in X een treinkaartje gekocht bij de NS kaartautomaat. Zij heeft het treinkaartje afgerekend met haar bankpas. Na de pintransactie heeft Consument de bankpas in haar portemonnee opgeborgen, die ze vervolgens in haar smalle, diepe schoudertas heeft gedaan. Deze tas wordt afgesloten door het omklappen van de bovenkant. Consument is vervolgens naar de trein gelopen die haar naar haar bestemming zou brengen. Het was erg druk op het perron. Consument moest wachten op de mensen die uit de trein stapten. Daarbij zijn mensen tegen Consument aangelopen. Nadat Consument de trein naar haar werk had genomen, kwam zij er omstreeks 12.00 uur

achter dat zij haar portemonnee met daarin de bankpas miste. Consument heeft de bankpas toen direct laten blokkeren. Op het moment dat de bankpas werd geblokkeerd, bleek dat er reeds omstreeks 08.50 uur € 1.250,- was opgenomen met de bankpas. Consument heeft aangifte van diefstal gedaan.
Op de rechtsverhouding tussen Consument en Aangeslotene zijn de Algemene Voorwaarden Betaaldiensten Particulier (hierna: de AVBP) en het daarmee samenhangende Reglement gebruik Bankkaarten (hierna: het Rgb) van toepassing. In het Rgb zijn nadere voorschriften omtrent het gebruik van de bankpas opgenomen.
In de AVBP staat, – voor zover hier relevant –, het volgende vermeld:
Artikel 8 AVBP
"*Cliënt heeft de verplichting zorgvuldig om te gaan met de aan hem verstrekte Bankpas en daarbij behorende PIN-code.*"
Artikel 11 AVBP
"*Cliënt is verplicht de aan hem toegekende Bankkaart en PIN-code altijd veilig te bewaren en te gebruiken.*
Artikel 14 AVBP
"*Cliënt is verplicht de door de Bank in de Productinformatie opgenomen toelichting met betrekking tot het gebruik van de Bankkaart en de PIN-code, en de daarmee samenhangende veiligheidsvoorschriften, aandachtig te lezen.*"
Artikel 29 AVBP
"*In afwijking van artikel 28 is Cliënt gedurende de periode tot het moment van bokkering van het Betaalinstrument tot maximaal EUR 150,- aansprakelijk met betrekking tot niet-toegestane Betalingstransacties die voortvloeien uit het gebruik van een verloren of gestolen Betaalinstrument of, indien Cliënt heeft nagelaten de veiligheid van het Betaalinstrument te waarborgen, uit onrechtmatig gebruik van het Betaalinstrument.*".
Artikel 30 AVBP
"*In afwijking van artikel 28 is Cliënt aansprakelijk voor alle verliezen die uit niet-toegestane Betalingstransacties (zoals omschreven in artikel 19) voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat Cliënt frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 8 tot en met artikel 14 niet is nagekomen. In dat geval is het in artikel 29 genoemde maximum niet van toepassing.*"

3. Geschil

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 € 1.100,-, zijnde de door haar geleden schade minus het contractueel met Aangeslotene overeengekomen eigen risico van € 150,-. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat zij niet in strijd heeft gehandeld met de AVBP; zij is zorgvuldig omgegaan met haar bankpas en pincode.
Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

4. Beoordeling

Op grond van artikel 8 AVBP dient een cliënt zorgvuldig met zijn bankpas en pincode om te gaan. Conform artikel 29 AVBP komen de gevolgen van misbruik van de bankpas in beginsel voor rekening van de cliënt tot een bedrag van € 150,-. Een cliënt is op grond van artikel 30 AVBP volledig aansprakelijk in geval van fraude, opzet of grove nalatigheid.
Wat betreft de vraag of Consument grove nalatigheid met betrekking tot haar bankpas en/of haar pincode kan worden verweten overweegt de Commissie als volgt.
Ter zitting is vastgesteld dat de schoudertas van Consument, die ze ten tijde van de diefstal droeg, werd afgesloten door het omklappen van de bovenkant van de tas. Het bewaren door Consument van haar portemonnee met bankpas in een dergelijke schoudertas is naar het oordeel van de Commissie op zich zelf onvoldoende grond om aan te nemen dat er sprake is van grove nalatigheid in de zin van artikel 30 AVBP. De Commissie is van oordeel dat een dergelijke klep een extra belemmerende factor is voor zakkenrollers om zich meester te maken van de portemonnee en bankpas van Consument.
De portemonnee van Consument is op een druk treinstation uit de schoudertas van Consument ontvreemd. In een drukke omgeving, zoals een treinstation diende Consument de nodige zorgvuldigheid en oplettendheid ten aanzien van haar portemonnee en bankpas in acht te nemen (zie Geschillencommissie Kifid 2011/259). Het feit dat iemand kans heeft gezien de portemonnee van Consument uit de schoudertas te ontvreemden terwijl zij op een druk treinstation op haar hoede behoorde te zijn, is op zichzelf evenwel onvoldoende grond om aan te nemen dat Consument grof nalatig heeft gehandeld. Aangeslotene heeft naar oordeel van de Commissie onvoldoende feiten en/of omstandigheden naar voren gebracht waaruit zou blijken dat er sprake is van grove nalatigheid aan de zijde van Consument. Aldus heeft Aangeslotene niet aangetoond dat Consument haar verplichtingen uit hoofde van de AVBP niet heeft nageleefd. Voor de schade die ten gevolge van het ontvreemden van de bankpas is ontstaan is Consument daarom niet aansprakelijk.
Voor zover het gaat om de schending van de geheimhoudingsplicht ten aanzien van de uitsluitend aan Consument bekend zijnde pincode, heeft Aangeslotene geen feiten en/of omstandigheden aangevoerd die aannemelijk maken dat Consument grove nalatigheid kan worden verweten ten aanzien van de geheimhouding van de pincode.
De Commissie concludeert derhalve dat Consument haar verplichtingen uit hoofde van de AVBP niet met grove nalatigheid niet is nagekomen. Hieruit volgt dat Aangeslotene de door Consument geleden schade minus het eigen risico dient te vergoeden. Nu Consument in het gelijk wordt gesteld, dient Aangeslotene ook de door Consument in verband met het aanhangig maken en de behandeling van het geschil gemaakte kosten ad € 50,- te vergoeden.
Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken blijven.

KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

5. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument vergoedt een bedrag van € 1.100,- alsmede diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-.

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.