**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-76 d.d. 13 maart 2013**
**(prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mevrouw mr. F. Faes, secretaris)**

## Samenvatting

Gestolen handtas met bankpas uit auto tijdens het inladen van de boodschappen. De Commissie acht een handelwijze waarbij Consument op een parkeerplaats niet voortdurend toezicht op haar handtas met daarin haar bankpassen houdt door deze niet voortdurend binnen haar blikveld te bewaren, grof nalatig in de zin van de toepasselijke voorwaarden. De schade die Consument door de onbevoegde transacties heeft geleden dient voor rekening van Consument te komen. De vordering wordt afgewezen.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap 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 verzoek tot geschilbeslechting van Consument, ontvangen op 16 mei 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

## 2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld:
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Op verzoek van partijen zal de Commissie het geschil schriftelijk afdoen zoals bedoeld in artikel 37.7 van haar reglement.

## 3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument houdt bij Aangeslotene een betaalrekening met rekeningnummer 0 en een flexibel krediet met rekeningnummer 00 aan. Bij beide rekeningen hoort een bankpas.

3.2. Op 11 juli 2011 heeft Consument samen met haar partner boodschappen gedaan bij een supermarkt. Nadat ze boodschappen hadden gedaan, zijn ze naar hun auto op het parkeerterrein gelopen. Consument heeft haar handtas met daarin onder andere portemonnee met daarin haar bankpassen in het passagiersgedeelte van de auto geplaatst. Consument en haar partner hebben daarna de boodschappen in de kofferbak van de auto geladen. Tijdens het inladen werd Consument afgeleid door toeterende auto's. Toen Consument in de auto stapte, heeft zij bemerkt dat zij haar handtas miste.

3.3. De bankpassen zijn om 14:52 uur door het fraudepreventiesysteem van Aangeslotene geblokkeerd. Op het moment dat de bankpassen werden geblokkeerd, bleek dat er tussen 14:09 uur en 14:27 uur met een veertiental transacties een totaalbedrag van € 3.900,- was opgenomen met de betreffende bankpassen en pincode van Consument. Aangeslotene is niet tot vergoeding van de door Consument geleden schade overgegaan.

3.4. Op de rechtsverhouding tussen Consument en Aangeslotene zijn de Voorwaarden Betaaldiensten Particulier (hierna: de VBP), de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V., het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren (hierna: het IBP) en Algemene Bankvoorwaarden van toepassing. In de VBP en de IBP staat – voor zover hier relevant – het volgende vermeld:

Artikel 7 VBP

***7. VEILIGHEID EN RISICOVERDELING***

*De cliënt zal steeds alle (gebruiks-, veiligheids- en procedure)-regels van de bank naleven die volgens de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. of het Informatieblad Betaaldiensten gelden voor Communicaties en (het gebruik van) Communicatiekanalen, Klantherkenningsmiddelen (bijvoorbeeld zijn Bankpas), Formulieren of informatiedragers. Hiertoe behoren onder meer alle veiligheidsverplichtingen van de cliënt krachtens art. 13 Voorwaarden Cliëntrelatie, met inbegrip van de daarin nader uitgewerkte verplichting om (mogelijk) onbevoegd gebruik van een Klantherkenningsmiddel (bijvoorbeeld zijn Bankpas) of een op naam gesteld Formulier terstond aan de bank te melden.*

*Betaaltransacties die zonder (geldige) opdracht ten laste van de Betaalrekening worden uitgevoerd, komen in afwijking van de risicoverdeling in de Voorwaarden Cliëntrelatie volledig voor risico van de bank behoudens de volgende uitzonderingen.*

***I.*** *In geval van onbevoegd gebruik van een verloren of gestolen Klantherkenningsmiddel of nalatigheid van de cliënt om de veiligheid van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken van het Klantherkenningsmiddel te waarborgen, komen Betaaltransacties in de periode voor de in de eerste alinea bedoelde melding tot een maximum van EUR 150,- voor rekening en risico van de cliënt (behoudens de gevallen sub II. en III.).*

***II.*** *In geval van grove nalatigheid van de cliënt in de stipte naleving van de in de eerste alinea van dit artikel bedoelde (gebruiks-, veiligheids-, en procedure)regels komen Betaaltransacties in de periode voor de in de eerste alinea bedoelde melding volledig voor rekening en risico van de cliënt (behoudens het geval sub III.).*

***III.*** *In geval van fraude of opzet van de cliënt komen de Betaaltransacties steeds volledig voor zijn eigen rekening en risico.*

Artikel A IBP

***A. Veiligheidsvoorschriften bankkaarten (bankpas, creditcard, Chipknip)***

*In aanvulling op de veiligheidsvoorschriften uit de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. gelden de volgende*
*veiligheidsvoorschriften.*
***Algemeen***
*Om de veiligheid van uw bankkaart te waarborgen en onbevoegd gebruik ervan te voorkomen, dient u zorgvuldig om te gaan met uw bankkaart en pincode en alle redelijke maatregelen te nemen. Dit betekent onder meer dat u de bankkaart en de pincode altijd veilig moet bewaren en gebruiken en dat u de bankkaart moet laten blokkeren als daar aanleiding voor is. Zorg er bovendien voor dat u regelmatig kennisneemt van de actuele informatie van de bank over door u te nemen maatregelen ter voorkoming van fraude. U bent* ***verplicht*** *de door de bank voorgeschreven maatregelen te nemen om onbevoegd gebruik van uw bankkaart tegen te gaan.*
***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.*
*[…]*

## 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 bankpassen, ter grootte van een bedrag van € 3.900,-

4.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat zij niet grof nalatig is omgegaan met haar bankpas en/of pincode. Ook stelt Consument zich op het standpunt dat Aangeslotene de limiet van een van de bankpassen niet heeft verlaagd. Hierdoor was het voor de onbevoegden mogelijk om een dergelijk hoog bedrag op te nemen en is de schade van Consument aanzienlijk hoge

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 artikel 7 van de VBP en artikel A van de IBP dient een kaarthouder zorgvuldig met zijn bankpas en pincode om te gaan. 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 bankpassen en pincode is omgegaan en of gelet daarop de schade van de onbevoegde opnames voor haar eigen rekening dient te blijven.

5.3. Uit de in het dossier aanwezige stukken begrijpt de Commissie dat Consument haar handtas met daarin onder andere haar portemonnee en bankpassen in het passagiersgedeelte van haar auto heeft geplaatst. De auto bevond zich op een

parkeerterrein van een supermarkt Op enig moment is iemand in de gelegenheid geweest om de handtas van Consument met de bankpassen ongemerkt uit de auto te ontvreemden.

5.4. De Commissie acht een handelwijze waarbij Consument op een parkeerplaats niet voortdurend toezicht op haar handtas met daarin haar bankpassen houdt door deze ook maar enkele ogenblikken buiten haar blikveld te plaatsten, grof nalatig in de zin van artikel 7 van de VBP.

5.5. De Commissie is van oordeel dat van Consument verwacht had mogen worden dat zij zich bewust was van de waarde die een bankpas vertegenwoordigt (zie Geschillencommissie Kifid 2009/27). Door een handtas met daarin haar bankpassen ook maar enige ogenblikken uit het oog te verliezen in een openbare ruimte zoals een parkeerterrein van 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 Geschillencommissie Kifid 2012/78 en 2013/35). Door onvoldoende oog op de handtas en de inhoud daarvan te hebben gehouden of hebben, heeft Consument naar het oordeel van de Commissie grof nalatig gehandeld in de zin van artikel 7 van de VBP. Het feit dat Consument werd afgeleid door iets dat in haar omgeving gebeurde maakt dat niet anders.

5.6. Op grond van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Consument haar verplichtingen uit hoofde van de VBP niet heeft nageleefd en dient de schade die daardoor is ontstaan conform artikel 7 van de VBP volledig voor rekening en risico van Consument te blijven. Consument kan dan ook geen aanspraak maken op schadevergoeding door Aangeslotene. 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 bankpassen, kan het over en weer gestelde ten aanzien van de pincode buiten behandeling blijven.

5.7. Ten aanzien van het onderdeel van de klacht dat Aangeslotene de limiet van de bankpas behorende bij het flexibel krediet niet verlaagt en dat de geleden schade daardoor onnodig hoog is, is de Commissie van oordeel dat onvoldoende is komen vast te staan dat Consument Aangeslotene heeft verzocht om de limiet te verlagen en/of dat Aangeslotene ondanks het verzoek van Consument de limiet niet heeft verlaagd. Consument heeft onvoldoende feiten en omstandigheden gesteld waaruit zulks blijkt.

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.