

**Uitspraak Geschillencommissie  
Financiële Dienstverlening  
Nr. 2020-049, 14 januari 2020**

**TWEE BOTSINGEN EN ÉÉN  
VERZEKERAAR**

Consument heeft een autoverzekering bij Verzekeraar. Op 19 juni 2018 is een auto (Partij 1) bij Consument achterop gereden (Ongeval 1). Consument en partij 1 hebben afgesproken om op een veilige plek de schade te bekijken en het schadeformulier in te vullen. Onderweg naar deze veilige plek is Consument achterop een andere auto (Partij 2) gereden (Ongeval 2).

Consument is volledig casco verzekerd bij Verzekeraar. Deze heeft dan ook aan Consument de schade vergoed ten gevolge van Ongeval 1 en dit daarna op Partij 1 verhaald. Verder heeft Verzekeraar (namens) Consument aansprakelijkheid erkend voor Ongeval 2 en aan partij 2 een bedrag van € 3.500 uitgekeerd.

Op de autoverzekering zijn de voorwaarden 'auto 011' van toepassing. Hierin is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

*'Artikel 25. Kunnen wij uw premie en voorwaarden veranderen? Wij kunnen uw premie en voorwaarden ook per direct veranderen in de volgende situaties: (...)*

*- Als door de afhandeling van een schade de schadevrije jaren veranderen. En wij hier bij de laatste verlenging van de verzekering nog geen rekening mee hebben gehouden. Wij passen de schadevrije jaren en premie aan met ingang van het begin van het lopende verzekeringsjaar. Dit kan betekenen dat u premie moet bijbetalen of terugkrijgt. (...)*

*Artikel 28. Welke schadevrije jaren nemen wij over? Bij het berekenen van de premie houden wij rekening met onder andere uw schadevrije jaren. (...)*

*Wanneer passen wij uw schadevrije jaren aan? (...)*

*Heeft u in een verzekeringsjaar schade gehad die wij moeten betalen? Dan kijken wij hoeveel schades u totaal in dat jaar heeft gehad. Ook een schade die wij nog niet hebben afgehandeld kan meetellen. In de schadevrije jaren tabel ziet u hoe ver uw schadevrije jaren omlaag gaan.'*

Verzekeraar heeft – gezien een eerder ongeval in januari 2018 – de ongevalvrije jaren (inclusief de premie) aangepast.

Consument is van oordeel dat dit onterecht is om een aantal redenen. Ten eerste meent Consument dat Partij 1 ook aansprakelijk is voor Ongeval 2. Zij stelt dat, indien Ongeval 1 niet zou zijn voorgevallen, zij een andere route zou hebben genomen, waardoor Ongeval 2 niet zou hebben plaatsgevonden.

Ten tweede is zij van mening dat voor zover

Partij 1 niet aansprakelijk is voor de schade als gevolg van Ongeval 2, Partij 2 aansprakelijk is.

Tot slot is Consument het niet eens met de hoogte van het schadebedrag dat is uitgekeerd aan Partij 2.

Verzekeraar voert verweer.

De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar terecht de schadevrije jaren van Consument naar beneden heeft bijgesteld.

Wat betreft Ongeval 2 overweegt de Commissie dat er geen sprake is van een causaal verband (in juridische zin) tussen Ongeval 1 en Ongeval 2. Partij 1 is dus – volgens de Commissie – niet aansprakelijk voor het laatste ongeval.

Verder overweegt de Commissie dat Consument – door niet tijdig te remmen – inderdaad aansprakelijk is voor de schade die Partij 2 heeft geleden ten gevolge van Ongeval 2.

De slotsom van de Commissie is dan ook dat Verzekeraar terecht de schadevrije jaren naar beneden heeft bijgesteld, waardoor de premie van Consument omhoog is gegaan.

**Uitspraak Geschillencommissie  
Financiële Dienstverlening  
Nr. 2019-1091, 31 december 2019**

**EEN DURE AVOND**

Consument heeft een betaalrekening bij de Bank, met een pinpas. Consument is in de nacht van 18 op 19 oktober 2018 in Zuid-Afrika bestolen van haar portemonnee en haar telefoon. Tussen 6:11 en 8:31 uur vonden in Zuid-Afrika verschillende transacties plaats met haar pinpas voor een totaalbedrag van €1.583,20. Op 19 oktober 2018 om 12:21 uur is de bankpas van Consument geblokkeerd.

Consument heeft op 19 oktober 2018 om 14:00 uur aangifte gedaan bij de politie. Zij heeft in die aangifte verklaard dat zij om 04:00 uur in haar hotel was en ontdekte dat zij haar telefoon was kwijtgeraakt. Vervolgens heeft zij om 10:00 opgemerkt dat zij ook haar portemonnee, met daarin haar bankpas, niet meer had.

De Bank heeft het van Consument gestolen bedrag niet vergoed. Consument vordert in deze procedure alsnog vergoeding van dat bedrag.

In artikel 6.3 van de Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren staat het volgende:

**'Wie draagt het risico van misbruik'**

*Wanneer de bank zonder geldige opdracht een betaaltransactie uitvoert en van uw betaalrekening afschrijft geldt het volgende. Het afgeschreven bedrag komt dan voor rekening van de bank. Uitzondering hierop zijn de gevallen die hieronder worden beschreven.*

*- Als u met opzet of op grove wijze nalatig bent geweest in de stipte naleving van de veiligheidsregels van de bank zijn de betaaltransacties volledig voor uw rekening*

*en risico. Dit geldt tot het moment waarop u aan de bank meldt dat iemand onbevoegd uw klantherkenningsmiddelen kan gebruiken. De veiligheidsregels vindt u in het Informatieblad Betaaldiensten en in de Voorwaarden Cliëntrelatie.*

*2.3 In het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren staan de volgende verplichtingen genoemd voor de gebruiker van de bankpas: I. Veiligheid*

*(...)*

**1. Houd uw beveiligingscodes geheim**

*Denk hierbij aan het volgende: (...)*

*- Schrijf of sla de codes niet op. Of, als het echt niet anders kan, alleen in een voor anderen onherkenbare vorm die alleen door uzelf te ontcijferen is. Bewaar in dit geval de versleutelde informatie niet bij uw bankpas of bij apparatuur waarmee u uw bankzaken regelt.*

*Als u zelf een beveiligingscode kunt kiezen, zorg dan dat die niet gemakkelijk te raden is.*

*Kies bijvoorbeeld geen geboortjaar, naam van een familielid of postcode.*

*(...)*

**2. Zorg ervoor dat uw bankpas nooit door een ander gebruikt wordt**

*Denk hierbij aan het volgende: (...)*

*- Berg de bankpas altijd op een veilige plaats op en zorg ervoor dat u hem niet gemakkelijk kunt verliezen. Controleer regelmatig of u de bankpas nog in uw bezit heeft.*

*(...)*

**5. Meld incidenten direct aan de bank en volg aanwijzingen van de bank op**

*Denk hierbij aan het volgende:*

*Neem in de volgende gevallen altijd direct contact op met de bank:*

*- U heeft uw bankpas niet meer in uw bezit of weet niet waar deze is.'*

Consument meent dat de Bank gehouden is tot vergoeding omdat zij het – kort gezegd – mogelijk maakt om een eenvoudig te onthouden pincode in te stellen (zoals het geboortjaar van de klant).

De Bank voert verweer.

De Commissie is van oordeel dat de Bank het gestolen bedrag niet hoeft te vergoeden. Zij meent dat er in dit geval grove nalatigheid is zijdens Consument nu zij – volgens haar eigen verklaring – om 04:00 uur, bij terugkomst in het hotel, had vastgesteld dat zij haar telefoon miste en heeft nagelaten te controleren of zij nog iets anders miste. Omdat de eerste transactie plaatsvond om 6:11 had zij – als zij dit wel gecontroleerd had – de transacties kunnen voorkomen.

De Commissie wijst de vordering af.

**Mr. S. (Simone) Eman**  
De auteur is advocate bij Ekemans & Meijer Advocaten te Den Haag.