



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 29 d.d. 29 januari 2009

(mr R.J. Paris, voorzitter, mevrouw mr. P.M. Arnoldus-Smit en de heer mr. W.F.C. Baars)

I. Procedure

De Commissie beslist op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de klacht, ontvangen op 22 mei 2008;
- het verweerschrift, ontvangen 11 september 2008.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft tevens vastgesteld dat het geschil zich leent voor een schriftelijke afdoening als bedoeld in artikel 16 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Op 2 april 2007 is de Consument samen met zijn vriendin naar een vestiging van de Aangeslotene te Oss gegaan om zijn bankpas te deblokkeren en geld op zijn rekening te storten. Terwijl de Consument zijn bankpas deblokkeerde heeft de vriendin van de Consument omstreeks 9.58 uur geld proberen te storten door middel van de aldaar aanwezige Multifunctionele Geldautomaat (hierna: de Geldautomaat). Nadat de storting in eerste instantie was mislukt, heeft de Consument om 10.00 uur € 300 op zijn rekening gestort. Vervolgens heeft de Consument bij de baliemedewerker van de Aangeslotene navraag gedaan naar het gestorte bedrag. Omdat de Consument stelde dat hij in totaal € 560 had gestort en volgens de Aangeslotene slechts € 300,- was gestort, controleerde een collega van de medewerker de lade – door middel waarvan een niet succesvolle storting wordt geretourneerd – deze bleek leeg te zijn.

3 Het geschil

3.1 De Consument stelt dat zijn vriendin getracht heeft om 9.58 uur € 560 te storten maar dat de opdracht werd geweigerd door de Geldautomaat. Door de korte openingstijd van de lade is de vriendin van de Consument er niet in geslaagd alle biljetten uit opgemelde lade te pakken. De Consument stelt dat zijn vriendin slechts € 300 heeft weten te bemachtigen voordat de lade zich sloot. Deze € 300 heeft de Consument vervolgens om



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

10:00 op zijn rekening gestort. De Consument vordert derhalve teruggave van € 260. Daarnaast is de Consument van mening dat de Aangeslotene zich niet kan beroepen op artikel 11 van de Algemene Bankvoorwaarden nu deze in strijd is met artikel 6:236 sub d en k BW.

3.2 De Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, aangegeven dat het niet mogelijk is dat er € 260 is blijven liggen in de lade nu zij op basis van de logrol heeft vastgesteld dat er zich tijdens de transactie geen onregelmatigheden hebben voorgedaan en er tevens in de boekingsperiode van de Geldautomaat geen administratieve verschillen zijn aangetroffen.

Ten aanzien van de door de Consument gestelde strijdigheid van artikel 11 van de Algemene Bankvoorwaarden met artikel 6:236 sub d en k BW heeft de Aangeslotene aangegeven dat hiervan geen sprake is nu dit artikel tegenbewijs toelaat.

4 Beoordeling van het geschil

4.1 Artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering bepaalt dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten de bewijslast van die feiten draagt, tenzij uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit. Nu niet is gebleken van omstandigheden die mee zouden brengen dat op grond van eisen van redelijkheid en billijkheid niet de Consument maar de Aangeslotene feitelijke stellingen aannemelijk zou moeten maken, blijft de bewijslast van de feiten op de Consument rusten.

4.2 De Commissie is van oordeel dat de Consument niet is geslaagd te bewijzen dat zijn vriendin niet het gehele bedrag uit de lade heeft gehaald, dan wel dat de Geldautomaat € 260 heeft ingeslikt. Dit geldt te meer nu de Aangeslotene door middel van overlegging van de logrol van de geldautomaat inzicht heeft gegeven in de transacties van die automaat en deze logrol het standpunt van de Aangeslotene onderbouwt dat er zich tijdens de transactie geen onregelmatigheden hebben voorgedaan en er tevens in de boekingsperiode van de Geldautomaat geen administratieve verschillen zijn aangetroffen.

4.3 Aangezien uit de eisen van redelijkheid en billijkheid geen andere verdeling van de bewijslast voortvloeit en de bewijslast op de Consument blijft rusten komt de Commissie niet toe aan beoordeling van de door de Consument gestelde strijdigheid van artikel 11 van de Algemene Bankvoorwaarden met artikel 6:236 sub d en k BW. Overigens wijst de Commissie erop dat dergelijke strijdigheid in de regel niet aangenomen wordt nu de consument de onbeperkte mogelijkheid tot tegenbewijs heeft.



KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

4.4 Gelet op het bovenstaande is de Commissie van oordeel dat de klacht ongegrond is en dat als volgt dient te worden beslist.

5 Uitspraak

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