



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 24
d.d. 24 januari 2011
(mr. C.E. du Perron, voorzitter)**

Samenvatting

Consument stelt dat uit het door hem bij Aangeslotene gehuurde safeloket € 500,- is gestolen. Commissie overweegt dat, nu uit de administratie van Aangeslotene blijkt dat de data en tijdstippen waarop het safeloket is geopend overeenkomen met de data en tijdstippen waarop Consument het safeloket heeft bezocht, het aan hem is aannemelijk te maken dat het safeloket door anderen is geopend. Consument is daarin niet geslaagd. Vordering afgewezen.

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- de relevante stukken uit het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting, zoals ontvangen op 18 mei 2010;
- het antwoord van Aangeslotene van 13 augustus 2010;
- de repliek van Consument van 31 augustus 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 9 september 2010.

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

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft termen aanwezig geacht om, conform artikel 16 lid 4 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, het geschil af te doen op basis van de door partijen overgelegde stukken en zonder dat een hoorzitting heeft plaatsgevonden.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument huurt sinds 4 mei 2007 een safeloket met nummer 0 bij Aangeslotene. Bij het aangaan van de huurovereenkomst heeft Aangeslotene twee sleutels aan Consument verstrekt. Voorts heeft Consument op grond van artikel 4 van de Voorwaarden safeloketten, aan zijn moeder een volmacht verleend om toegang te verkrijgen tot het genoemde safeloket.
- 2.2 Blijkens het proces-verbaal van aangifte heeft Consument op 27 of



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

28 januari 2009 een bedrag van € 6.500,- in het hiervoor genoemde safeloket gelegd. Het bedrag zat in een envelop met daarbij een briefje met het logo en de naam van X, waarop Consument het bedrag had genoteerd. Op 13 maart 2009 heeft Consument genoemde envelop uit het safeloket gehaald. Thuis heeft hij de envelop geopend en geconstateerd dat een bedrag van € 500,- miste. Ook zat er een ander briefje in de envelop, zonder het logo en de naam van X, waarop een bedrag van € 6.000,- stond vermeld. In april 2009 heeft Consument bij Aangeslotene melding gemaakt van de vermissing van het bedrag van € 500,-.

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert vergoeding van het bedrag van € 500,- wat uit zijn safeloket is ontvreemd.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
 - 3.2.1 Consument en zijn moeder zijn de enigen die toegang hebben tot het safeloket. Nu bij het safeloket geen braaksporen zijn aangetroffen, stelt Consument dat een of meer medewerkers van Aangeslotene het safeloket buiten zijn weten hebben geopend en daaruit genoemd bedrag hebben weggenomen. In dat verband heeft Consument aangevoerd dat het door Aangeslotene ingestelde onderzoek onvolledig is, nu zij uitsluitend de data en tijdstippen noemt waarop Consument het safeloket heeft bezocht en niet de data en tijdstippen waarop het safeloket mogelijk door anderen is bezocht. Voorts verwijt Consument Aangeslotene dat deze geen bewakingsbeelden van de safeloketten heeft bekeken, omdat daaruit zou blijken wie nog meer bij het safeloket is geweest en het geld heeft weggenomen.
 - 3.3.1 Aangeslotene is van mening dat de vordering van Consument moet worden afgewezen. Daartoe heeft zij aangevoerd dat toegang tot het safeloket enkel mogelijk is nadat Consument zich bij Aangeslotene heeft gelegitimeerd en geregistreerd en Aangeslotene het safeloket elektronisch heeft vrijgegeven. Het safeloket kan vervolgens enkel worden geopend met de sleutels die aan Consument bij aanvang van de huurovereenkomst zijn verstrekt. Nu uit de administratie van Aangeslotene blijkt dat in de periode tussen 27 januari 2009 en 3 maart 2009 uitsluitend Consument toegang tot het safeloket heeft gehad en Aangeslotene de voorgeschreven procedure correct heeft nageleefd, is het uitgesloten dat een derde toegang tot het safeloket heeft gehad. Aangeslotene wijst erop dat ingevolge artikel 11 van de toepasselijke Algemene bankvoorwaarden haar administratie tot volledig bewijs strekt, behoudens door Consument te leveren tegenbewijs. Aangeslotene stelt dat Consument in dat bewijs niet is geslaagd.
 - 3.3.2 Voorts heeft Aangeslotene nog toegelicht dat uit overwegingen van privacy geen camera's zijn geplaatst in de ruimte waar de safeloketten zich bevinden. Aangeslotene beschikt wel over camerabeelden van de hal, maar deze worden uitsluitend aan de



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

politie verstrekt. Een dergelijk verzoek heeft Aangeslotene niet van de politie ontvangen.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde overweegt de Commissie als volgt.

Uit de administratie van Aangeslotene blijkt dat het safeloket uitsluitend op de door haar genoemde data en tijdstippen is geopend. Deze komen overeen met de data en tijdstippen waarop Consument het safeloket heeft bezocht. Artikel 11 van de Algemene bankvoorwaarden bepaalt dat de administratie van Aangeslotene bindend is. Nu Aangeslotene gemotiveerd verweer heeft gevoerd en Consument niet aannemelijk heeft weten te maken dat het safeloket door anderen dan hemzelf is geopend, dient de vordering te worden afgewezen.

5. 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.