

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-083 d.d.
16 maart 2015**

(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. E.C. Aarts, secretaris)

Samenvatting

Consument stelt dat zij heeft getracht een bedrag van € 2.000,- op te nemen, echter dat de geldautomaat dit bedrag niet heeft uitgegeven. De Commissie overweegt dat ingevolge de hoofdregel van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering als uitgangspunt heeft te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de tegenpartij – haar stellingen moet bewijzen. De Commissie stelt vast dat afgezien van de stelling van Consument dat de bewuste geldautomaat het geld niet heeft uitgegeven geen ander bewijs voor haar stelling voorhanden. Om voornoemde reden is de Commissie van oordeel dat Consument tegenover de betwisting door Aangeslotene onvoldoende bewijs heeft geleverd om de juistheid van haar stelling te kunnen aannemen. De vordering van Consument 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;
- de brief van de gemachtigde van Consument inclusief bijlagen van 7 oktober 2014;
- het door Consument op 2 oktober 2014 ondertekende klachtformulier;
- het verweerschrift van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkost van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 30 januari 2015 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument houdt bij Aangeslotene een bankrekening aan. Op 12 december 2013 omstreeks 22.17 uur heeft Consument bij een geldautomaat van Aangeslotene een bedrag van € 2.000,- trachten op te nemen.

3.2. In de transactielogrol van de betreffende geldautomaat is – voor zover relevant – het volgende vermeld:

“22:17:25 → Transactie start NLGEAS1C289 12-12-2013

(...)

22:17:32 Pincode ingevoerd

22:17:40 Informatie 2000 ingevoerd

(...)

22:17:50 Kaart ([..I..]) uitgenomen

22:18:03 Geld 0000400000000000 dispensed

22:18:03 Per cassette 3:4,40;

22:18:07 Geld aangeboden

22:18:14 Geld uitgenomen

12/12/13 22:18: [..I..]

*4153 WDL * APPROVED* EUR 2000.00*

22:18:27 ← Transactie einde”

3.3. Na de kasopmaak van de bewuste geldautomaat was geen sprake van een kasoverschot.

3.4. Op de rechtsverhouding tussen Consument en Aangeslotene zijn de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. (hierna: ‘de Voorwaarden’) van toepassing. In de Voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende vermeld:

“Artikel 18: Bewijskracht en bewaartermijn bankadministratie

Tegenover de cliënt strekt een uittreksel uit de administratie van de bank tot volledig bewijs, behoudens door de cliënt geleverd tegenbewijs. De bank hoeft haar administratie niet langer te bewaren dan de wettelijke bewaartermijnen.”

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van € 2.000,-.

4.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:

- Consument heeft getracht een bedrag van € 2.000,- op te nemen, echter dit bedrag is niet uitgegeven door de geldautomaat. Op het beeldscherm van de bewuste geldautomaat verscheen de melding ‘onvoldoende saldo’, hetgeen volgens Consument betekent dat er onvoldoende saldo in de geldautomaat aanwezig was om het gewenste bedrag te kunnen uitgeven.
- Artikel 18 van de Voorwaarden is onredelijk bezwarend en in strijd met de redelijkheid en billijkheid. Het is voor Consument vrijwel onmogelijk om tegenbewijs te leveren, temeer nu de camerabeelden van de bewuste transactie niet meer beschikbaar zijn.

4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- Er zijn geen aanwijzingen om aan te nemen dat de geldautomaat een storing heeft vertoond of dat de geldautomaat onvoldoende saldo had om de opdracht van Consument uit te voeren. De logrol geeft aan dat de opname is geslaagd. Nu ook na de kasopmaak geen overschot is aangetroffen, kan Aangeslotene niet anders dan concluderen dat de transactie correct is verlopen en het gevraagde bedrag ook is uitgegeven en uitgenomen.

- Gelet op het feit dat artikel 18 van de Voorwaarden de mogelijkheid biedt tot het leveren van tegenbewijs kan niet gesteld worden dat dit artikel onredelijk bezwarend zou zijn. Ook verandert artikel 18 van de Voorwaarden niets aan de bewijslastverdeling die voortvloeit uit artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.
- Het beheer van de camerabeelden ligt niet bij Aangeslotene. Het opvragen van camerabeelden is een taak van de politie. Daar komt bij dat de camera niet gericht is op het uitgiftevak, waardoor het de vraag is of het bekijken van de camerabeelden in dit geval enig soelaas had geboden.

5. Beoordeling

- 5.1. Consument baseert haar vordering op de stelling dat zij heeft getracht een bedrag van € 2.000,- op te nemen, echter dat de geldautomaat dit bedrag niet heeft uitgegeven.
- 5.2. De Commissie overweegt dat ingevolge de hoofdregel van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering als uitgangspunt heeft te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de tegenpartij – haar stellingen moet bewijzen. Omdat Consument zich op het standpunt stelt dat de bewuste geldautomaat het bedrag van € 2.000,- niet heeft uitgegeven, rust de bewijslast op haar. Wel kan van Aangeslotene verlangd worden dat zij voldoende feitelijke gegevens verstrekt ter motivering van haar betwisting van de stellingen van Consument teneinde Consument aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen nu de feiten zich hebben afgespeeld ‘in het domein’ van Aangeslotene (vgl. HR 20 november 1987, NJ 1988, 500).
- 5.3. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene voldoende feitelijke gegevens heeft verschaft teneinde Consument aanknopingspunten voor haar bewijslevering te verschaffen nu zij door middel van het overleggen van de logrol van de betreffende geldautomaat en het feit dat er geen kasoverschot is geconstateerd inzicht heeft gegeven in het verloop van de door Consument betwiste transactie. Aan het enkele feit dat de camerabeelden van de bewuste transactie niet meer beschikbaar zijn, kan in deze procedure geen consequentie ten gunste van Consument worden verbonden. Hiervoor is relevant dat Aangeslotene niet verantwoordelijk is voor het beheer van de camerabeelden en de camera, blijkens de verklaring van Aangeslotene, bovendien niet gericht is op het uitgiftevak.
- 5.4. De Commissie stelt vast dat afgezien van de stelling van Consument dat de bewuste geldautomaat het geld niet heeft uitgegeven geen ander bewijs voor haar stelling voorhanden is. Om voornoemde redenen is de Commissie van oordeel dat Consument tegenover de betwisting door Aangeslotene onvoldoende bewijs heeft geleverd om de juistheid van haar stelling te kunnen aannemen.
- 5.5. Resumerend is de Commissie van oordeel dat de klacht van Consument ongegrond is en de vordering moet worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan.