

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-124 d.d.

17 april 2015

(mr. R.J. Paris en mw. mr. M. Nijland, secretaris)

Samenvatting

Consument stelt dat zij twee biljetten van € 500,- bij een stortingsautomaat van Aangeslotene heeft gestort, maar dat dit bedrag nooit op haar rekening is bij geboekt. 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 stortingsautomaat het geld niet heeft verwerkt geen ander bewijs voor haar stelling voorhanden is. 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;

en

Coöperatieve Rabobank [plaats]-ZuidwestFriesland U.A., gevestigd te [plaats], hierna te noemen Aangeslotene.

I. 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 23 september 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de ter zitting overgelegde pleitnota van Consument;
- de brief van Aangeslotene van 12 februari 2015;
- de reactie daarop van Consument van 26 februari 2015;
- het e-mailbericht van Aangeslotene van 18 maart 2015; en
- de reactie daarop van Consument van 26 maart 2015.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat beide partijen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 30 januari 2015 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

- 2.1. Consument houdt een spaarrekening aan bij Aangeslotene.
- 2.2. Op 30 november 2012 is Consument naar het filiaal van Aangeslotene in [plaats 1] gegaan om contant geld op haar spaarrekening te storten via een stortingsautomaat, de zogenoemde Cash Deposit System (hierna: de stortingsautomaat).
- 2.3. Consument stelt dat zij een bedrag van € 2.000,- heeft gestort bestaande uit twintig biljetten van € 50,- en twee biljetten van € 500,-. Dit terwijl maar € 1.000,- op de rekening is bijgeschreven.
- 2.4. Aangeslotene heeft de logrol van de stortingsautomaat overgelegd. Op de logrol staat op het tijdstip van de storting door Consument een bedrag van € 1.000,- (20 biljetten van € 50,-) vermeld. Uit de logrol blijkt voorts dat op die dag geen biljetten van € 500,- via de stortingsautomaat zijn afgestort en er evenmin biljetten zijn vast blijven zitten in de automaat. Ook heeft zij de logrol overgelegd die door de firma Brinks aan Aangeslotene gegeven is nadat Brinks op 4 december 2012 de automaat geleegd had. Volgens die logrol zijn er geen biljetten van € 500,- aangetroffen.

3. De vordering en grondslagen

- 3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot het vergoeden van een bedrag van € 1.000,-, te vermeerderen met wettelijke rente vanaf 30 november 2012.
- 3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat zij een bedrag van € 2.000,- heeft gestort bij de stortingsautomaat en niet zoals Aangeslotene stelt een bedrag van € 1.000,-.
- 3.3. Aangeslotene heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1. Consument baseert haar vordering op de stelling dat zij op 30 november 2012 naast de 20 biljetten van € 50,- eveneens twee biljetten van € 500,- via de stortingsautomaat op haar spaarrekening heeft gestort.
- 4.2. 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 zij twee biljetten van € 500,- bij de bewuste stortingsautomaat heeft gestort, 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).
- 4.3. Aangeslotene heeft inzicht gegeven in haar administratie door de logrol over te leggen van de geldautomaat. Ook heeft zij de logrol overgelegd die Brinks heeft opgemaakt toen zij de bewuste stortingsautomaat op 4 december 2012 heeft geleegd. Hieruit blijkt dat op 30 november 2012 geen biljetten van € 500,- aan de stortingsautomaat zijn aangeboden. Verder blijkt uit de logrol dat zich ten tijde van de stortingen door Consument geen

onregelmatigheden hebben voorgedaan. Daarnaast heeft Aangeslotene een overzicht van de telling van de inhoud van de automaat van 4 december 2012 overgelegd. Hieruit blijkt dat geen (kas)overschot in de stortingsautomaat is geconstateerd en dat evenmin bankbiljetten van € 500,- in de automaat zijn aangetroffen. Verder heeft Aangeslotene een kopie van de sealbag met daarin de biljetten uit de bewuste stortingsautomaat toegezonden. Hierop staan evenmin biljetten van € 500,- vermeld.

- 4.4. Consument heeft hiertegenover gesteld dat zij de twee biljetten van € 500,- wel degelijk heeft gestort en dat Aangeslotene geen duidelijkheid heeft verschaft over de inhoud van de zogenoemde aflegbak van de stortingsautomaat. De Commissie heeft naar aanleiding hiervan Aangeslotene gevraagd of het mogelijk is dat bedragen in ontvangst worden genomen door de stortingsautomaat die niet op de logrol verantwoord worden en in een door Consument genoemd aflegbakje terecht komen. Aangeslotene heeft hierop geantwoord dat dit type stortingsautomaat niet over een aflegbak beschikt en dat beschadigde biljetten worden opgeslagen tussen de overige biljetten, zodat zij altijd op de logrol staan vermeld. De stortingsautomaat neemt geen bedragen in ontvangst zonder registratie hiervan.
- 4.5. Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene voldoende feitelijke gegevens heeft verschaft teneinde Consument aanknopingspunten voor haar bewijslevering te verschaffen. Daarbij komt nog een verklaring van de bankmedewerker die Consument de betreffende dag geholpen heeft. Hij verklaart dat hij alleen behulpzaam is geweest met de storting van biljetten van € 50,--. 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 strafrechtelijk onderzoek aan de hand van videobeelden een taak van politie en justitie is waartoe Aangeslotene niet is gehouden.
- 4.6. De Commissie stelt vast dat afgezien van de stelling van Consument dat de bewuste stortingsautomaat het geld niet heeft verwerkt 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.
- 4.7. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering bij bindend advies af.

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