

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-399 d.d.  
21 december 2015  
(mr. C.E. du Perron, voorzitter en mr. E.C. Aarts, secretaris)**

**Samenvatting**

Consument heeft op enig moment een bestelling geplaatst bij de Bank om een bedrag van € 50.000,- contant op te nemen. Consument stelt dat partijen zijn overeengekomen dat de bestelde contanten kort na het middaguur zouden worden geleverd, en dat de Bank deze afspraak niet is nagekomen. De Commissie acht het als uitgangspunt niet aannemelijk dat de Bank Consument heeft toegezegd dat de bestelde contanten er aan het begin van de middag zouden zijn, omdat de Bank niet weet op welk moment het geldtransport zal plaatsvinden. Consument is er echter wel van overtuigd dat deze toezegging aan hem is gedaan. Omdat de Bank de opname van het telefoongesprek heeft gewist die duidelijkheid zou hebben kunnen bieden over de vraag of Consument deze overtuiging heeft mogen baseren op uitlatingen van de Bank, gaat de Commissie in dit geval uit van de juistheid van de stelling van Consument. De Commissie is evenwel van oordeel dat Consument onvoldoende maatregelen heeft genomen om de schade te beperken. Voorts overweegt de Commissie dat de schade die Consument heeft gevorderd niet voor vergoeding in aanmerking komt.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen de Bank.

**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 door Consument ondertekende bezwaarformulier inclusief bijlagen, ontvangen op 14 juli 2014;
- de brief van Consument inclusief bijlagen, ontvangen op 24 februari 2015;
- het door Consument ondertekende klachtformulier inclusief bijlagen, ontvangen op 25 maart 2015;
- het verweerschrift van de Bank.

**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 6 november 2015 en zijn aldaar verschenen.

### **3. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank. Op 12 november 2013 omstreeks 10:30 uur heeft Consument telefonisch contact opgenomen met het 'servicecenter' van de Bank en een bestelling geplaatst om op 15 november 2013 een bedrag van € 50.000,- contant op te nemen bij de vestiging van de Bank aan het [plein] te [plaats].

3.2. Bij brief van 12 november 2013 heeft de Bank Consument als volgt bericht:

*“Betreft: uw geldbestelling*

*Geachte heer [X],*

*Wij hebben getracht u telefonisch te bereiken via telefoonnummer [nr. 1] helaas is dit niet gelukt.*

*Wij verzoeken u vriendelijk contact met ons op te nemen.*

*Wij zijn bereikbaar op telefoonnummer 0900-0024*

*U kunt vragen naar [Z] werkzaam op Bankshop [plein] [plaats].*

*Aanwezig op maandagmiddag, dinsdagmorgen, woensdag en vrijdag.*

*Met vriendelijke groeten,  
ABN AMRO Bank N.V.”*

3.3. Consument heeft op 15 november 2013 telefonisch contact opgenomen met de Bank. Een medewerker van de Bank heeft aan Consument medegedeeld dat het voor haar niet mogelijk was om aan te geven hoe laat de bestelling zou worden afgeleverd, omdat bankkantoren hierover vooraf nooit worden geïnformeerd door de waardetransporteur. Ook heeft de betreffende medewerker medegedeeld dat de kas die dag tot 16:30 uur geopend was.

3.4. Diezelfde dag om 16:15 uur zijn de door Consument bestelde contanten bij de vestiging aan het [plein] afgeleverd. De Bank heeft vervolgens contact opgenomen met de vrouw van Consument en medegedeeld dat de bestelde contanten konden worden opgehaald. Het is Consument niet gelukt om de contanten voor het sluiten van de kas om 16:30 uur bij de betreffende vestiging op te halen.

### **4. De vordering en grondslagen**

4.1. Consument vordert vergoeding van de door hem als gevolg van het handelen van de Bank geleden schade. Deze schade stelt Consument op € 5.000,-, zijnde de extra kosten vanwege het niet tijdig kunnen afhandelen van een beoogde transactie.

4.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat de Bank wanprestatie jegens hem heeft gepleegd doordat de bestelde contanten niet op de tussen partijen overeengekomen tijd – zijnde kort na het middaguur – zijn geleverd.

4.3. De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De Bank ontkent dat partijen zijn overeengekomen dat de bestelde contanten kort na het middaguur zouden worden geleverd. De Bank heeft vooraf aan Consument medegedeeld dat de contanten met zekerheid op 15 november 2015 door het betreffende bankkantoor zouden worden ontvangen, maar dat het tijdstip van aflevering onzeker was. Zij verwijst in dit kader naar haar brief van 12 november 2013 en het telefoongesprek op 15 november 2013 met één van haar medewerkers.
- De Bank heeft tijdens het telefoongesprek op 15 november 2013 benadrukt dat de kas tot 16:30 uur geopend was. Gezien het belang dat Consument had bij de bestelling, had het op zijn weg gelegen om binnen het bereik van de vestiging te blijven, om er zeker van te zijn dat hij binnen de gestelde tijd de bestelling kon afhalen. Het gegeven dat Consument niet in de buurt was van de vestiging en niet voor sluitingstijd ter plaatse kon zijn, kan de Bank niet worden aangerekend.

## 5. **Beoordeling**

- 5.1. Consument baseert zijn vordering op de stelling dat partijen zijn overeengekomen dat de bestelde contanten kort na het middaguur zouden worden geleverd, en dat de Bank deze afspraak niet is nagekomen.
- 5.2. De Commissie stelt voorop dat, hoewel de bewijslast in deze zaak op Consument rust, van de Bank kan worden verlangd dat zij voldoende feitelijke gegevens verstrekt ter motivering van haar betwisting van de stellingen van Consument teneinde deze laatste aanknopingspunten te verschaffen voor zijn bewijslevering nu de feiten zich grotendeels hebben afgespeeld 'in het domein' van de Bank (vergelijk HR 20 november 1987, ECLI:NL:HR:1987:AD0058).
- 5.3. Uit de in het dossier aanwezige stukken en hetgeen tijdens de mondelinge behandeling door Consument werd verklaard, blijkt dat Consument verwachtte dat de bestelde contanten kort na het middaguur zouden worden geleverd, en dat hij deze verwachting baseerde op een toezegging die volgens hem door de Bank zou zijn gedaan. Hoe het contact tussen partijen precies is verlopen en welke afspraken er tijdens het telefoongesprek van 12 november 2013 zijn gemaakt is niet meer te achterhalen, mede doordat de Bank staande de klachtprocedure de opname van het telefoongesprek heeft gewist. De Commissie acht het bijzonder ongelukkig dat de Bank staande de klachtprocedure dergelijke belangrijke bewijsstukken, welke benodigd zijn om de voor de beslissing van het geschil relevante feiten te bewijzen, heeft vernietigd. De Bank heeft in dit geval niet aan de onder r.o. 5.2. opgenomen verplichting voldaan.
- 5.4. De Commissie acht het als uitgangspunt niet aannemelijk dat de Bank Consument heeft toegezegd dat de bestelde contanten er aan het begin van de middag zouden zijn. De Bank weet immers om veiligheidsredenen niet op welk moment het geldtransport zal plaatsvinden. Consument is er echter wel van overtuigd dat deze toezegging aan hem is gedaan.

Omdat de Bank de opname van het telefoongesprek heeft gewist die duidelijkheid zou hebben kunnen bieden over de vraag of Consument deze overtuiging heeft mogen baseren op uitlatingen van de Bank, gaat de Commissie in dit geval uit van de juistheid van de stellingen van Consument.

- 5.5. Anderzijds is de Commissie van oordeel dat Consument onvoldoende maatregelen heeft genomen om de schade te beperken. Van Consument had, toen hem bleek dat de gelden aan het begin van de middag nog niet aanwezig waren, mogen worden verwacht dat hij op tijd in de richting van de desbetreffende vestiging van de Bank zou gaan, zodat hij, ongeacht het moment waarop hij gebeld zou worden, in ieder geval voor de sluiting om 16:30 uur bij het bankkantoor aanwezig kon zijn om de door hem bestelde contanten op te halen. Daarbij is van belang dat Consument, blijkens zijn eigen verklaringen, op de hoogte was van de drukte op de wegen rondom het bankkantoor. Consument heeft ter zitting aangevoerd dat het voor hem niet mogelijk was om eerder naar het bankkantoor te gaan omdat hij verschillende andere dingen moest regelen. Hij heeft daarbij echter onvoldoende aannemelijk gemaakt dat het voor hem niet mogelijk was zijn middag anders in te richten. Daarbij weegt mee dat Consument er volgens zijn eigen stellingen groot belang bij had dat de gelden nog voor het weekeinde aan hem werden uitbetaald, en dat hij op het gemis van de gelden een substantiële vordering tot schadevergoeding baseert.
- 5.6. De schade die Consument heeft gevorderd komt niet voor vergoeding in aanmerking. Artikel 6:119 BW bepaalt dat de schadevergoeding, verschuldigd wegens vertraging in de voldoening van een geldsom, bestaat in de wettelijke rente van die som over de tijd dat de schuldenaar met de voldoening daarvan in verzuim is geweest. De wetgever heeft deze fixatiebepaling mede ingevoerd om discussies over de gevolgen van het te laat betalen van een geldsom te voorkomen. Het verwijt dat Consument de Bank maakt, is in de kern dat de Bank hem een geldbedrag te laat heeft uitbetaald. Dat valt naar het oordeel van de Commissie onder art. 6:119 BW. Of Consument de door hem gevorderde werkelijke schade van € 5.000 voldoende aannemelijk heeft gemaakt, kan daarom in het midden blijven.
- 5.7. De wettelijke rente zou in dit geval berekend moeten worden over de uren die gelegen zijn tussen het moment waarop het geld volgens Consument aan hem uitbetaald had moeten worden en het einde van de middag, waarop het geld beschikbaar was. Dat Consument er toen niet was om het geld in ontvangst te nemen, komt voor zijn rekening. Berekening van de rente over deze periode levert een verwaarloosbaar bedrag op. De Commissie zal de vordering tot schadevergoeding daarom afwijzen. Wel dient de Bank de door Consument voor de behandeling van het geschil gemaakte kosten ad € 50,- te vergoeden.
- 5.8. Ten overvloede wordt overwogen dat de communicatie van de Bank in zowel de interne klachtprocedure als in de procedure bij de Commissie tot de zitting ondermaats is geweest. Van een Bank mag worden verwacht dat zij eenduidig en duidelijk communiceert; daarin past geen wisselende en tegenstrijdige argumentatie.

## 6. Beslissing

### De Commissie

- acht de klacht van Consument gegrond;
- bepaalt dat de Bank binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument vergoedt een bedrag van € 50,- ter behandeling van dit geschil;
- wijst het meer of anders gevorderde 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/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld)