



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 129

d.d. 5 juli 2010

(mr. R.J. Paris, voorzitter, mevrouw mr. A.M.T. Wigger en drs. A. Adriaansen)

I. Procedure

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de handgeschreven brief van Consument met bijlagen ontvangen op 10 september 2009;
- de door Consument ingevulde verklaring ontvangen op 9 oktober 2009;
- de brief van Consument inhoudende haar klacht ontvangen op 7 december 2009;
- het verweer van Aangeslotene van 15 januari 2010;
- de repliek van Consument van 25 januari 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 8 februari 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 partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 9 april 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consument heeft een bancaire relatie met Aangeslotene waarop de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing zijn. Artikel 11 van deze voorwaarden betreffende de bewijskracht van de bankadministratie bepaalt: "Tegenover de cliënt strekt een door de bank getekend uittreksel uit haar administratie tot volledig bewijs, behoudens door de cliënt geleverd tegenbewijs."

2.2 Op 29 januari 2009 doet Consument een aantal stortingen op eigen rekening bij de geldautomaat van Aangeslotene. Bij bestudering van haar bankafschrift bemerkt Consument dat op de bewuste datum een bedrag van € 5.000,- is bijgeschreven als resultaat van twee stortingen. Dit strookt niet met hetgeen zij gestort meent te hebben, zijnde een bedrag van € 10.000,- in drie stortingen.

2.3 Aangeslotene heeft de logrol van de geldautomaat overgelegd. Daarop zijn voor voornoemde datum een biljetinvoer van € 4.900,- (in coupures van € 100,-) en een van € 100,- (in coupures van € 50,-) weergegeven en zijn voorts geen onregelmatigheden vastgesteld. Evenmin is een fysiek overschot in de automaat geconstateerd.

2.4 Op 30 januari 2009 stort Consument een bedrag van € 10.000,- bij dezelfde



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

geldautomaat. Deze storting verloopt zonder problemen.

3. Geschil

3.1 Consument vordert vergoeding van de door haar geleden schade, bestaande uit het niet op haar rekening bijgeschreven bedrag van € 5.000,--.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Consument stelt op 29 januari 2009 in totaal € 10.000,-- te hebben gestort. Bij aankomst op het kantoor van Aangeslotene vraagt Consument een medewerkster of het juist is dat er op een spaardeposito een rentevergoeding van 4% wordt gegeven bij het vastzetten van dat bedrag voor een periode van een jaar. Nadat de medewerkster dit heeft beaamd overhandigt Consument haar € 10.000,-- met het verzoek dit na te tellen en voor een jaar vast te zetten op een depositorekening. Na de telling wordt het geld door de medewerkster naar de geldautomaat gebracht. Consument vraagt bij dergelijke handelingen altijd assistentie van bankpersoneel aangezien zij de werking van de apparatuur niet goed begrijpt.

Bij het storten wordt een biljet door de automaat geweigerd. Dit biljet van € 100,-- wordt door de medewerkster uit eigen middelen gewisseld. Consument ontvangt twee stortingsbewijzen voor een storting van € 4.900,-- respectievelijk een storting van € 100,--. Daarop vraagt zij waarom zij geen stortingsbewijs van de laatste € 5.000,-- krijgt, waarop de medewerkster zegt dat dit wel meer gebeurt.

Op het rekeningoverzicht ontbreekt € 5.000,-- van de storting van 29 januari 2009. De € 10.000,-- die Consument de dag erna stortte is wel goed verwerkt ook al was er van die laatste storting door de geldautomaat geen stortingsbewijs afgegeven, iets wat volgens Aangeslotene wel vaker voorkomt.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende werven aangevoerd. Consument draagt geen bewijzen aan waaruit blijkt dat zij op 29 januari 2009 een bedrag van € 10.000,-- heeft gestort. Dit dient zij wel te doen op grond van het feit dat zij gehouden is tegenbewijs te leveren nu de bankvoorwaarden bepalen dat de administratie van de bank tot volledig bewijs strekt.

Daarnaast heeft de medewerkster enkel uit serviceoverwegingen en na overleg met een collega het geweigerde biljet van € 100,-- voor Consument gewisseld voor twee biljetten van € 50,--. Voorts heeft er pas na de storting met Consument een gesprek plaats gehad over het vastzetten van een bedrag op een spaardeposito.

Aangeslotene acht zich in deze kwestie niet aansprakelijk.

4. Beoordeling

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



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

4.1 De Commissie stelt vast dat op de bancaire relatie tussen Consument en Aangeslotene de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing zijn. Het in deze voorwaarden opgenomen artikel II bepaalt dat de administratie van de bank tot volledig bewijs strekt behoudens door Consument geleverd tegenbewijs. Aangeslotene heeft door de logrol van de geldautomaat over te leggen inzicht gegeven in haar administratie. Hieruit blijkt dat er zich ten tijde van de stortingen geen onregelmatigheden hebben voorgedaan en evenmin dat er in de boekingsperiode administratieve verschillen zijn ontstaan.

4.2 Het is de Commissie niet gebleken dat er omstandigheden aanwezig zijn die mee brengen dat op grond van de eisen van redelijkheid en billijkheid Consument van de bewijslast met betrekking tot het door haar gestelde ontheven dient te worden. Nu daaruit volgt dat de bewijslast aldus op Consument blijft rusten is het aan haar feiten aan te dragen ter ondersteuning van haar stelling dat de volgens haar ontbrekende € 5.000,-- inderdaad door haar op 29 januari 2009 is gestort. De Commissie is echter van oordeel dat Consument daartoe nog geen begin van bewijs heeft kunnen overleggen en mitsdien niet is geslaagd in het conform artikel II van de betreffende voorwaarden vereiste leveren van tegenbewijs.

4.3 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

5. Beslissing

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