



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 125
d.d. 14 december 2009
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mevrouw mr P.M. Arnoldus-Smit en
mr J.W. Offerhaus)**

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 klacht van Consument van 22 september 2008;
- het ingevulde en door Consument ondertekende vragenformulier zoals ontvangen op 13 februari 2009;
- het verweer van Aangeslotene van 25 mei 2009;
- de repliek van Consument van 4 juni 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 15 juni 2009;
- de brief van Consument van 5 juli 2009.
- de brieven van de secretaris van 13 juli respectievelijk 22 oktober 2009.

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

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

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op vrijdag 13 november 2009. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Consument heeft op 10 april 2008 met haar pinpas en bijbehorende pincode enkele geldautomaattransacties verricht bij Aangeslotene.

3. Geschil

- 3.1. Consument vordert vergoeding van de schade die het gevolg is van de door haar betwiste geldtransacties welke schade door haar wordt begroot op een bedrag van € 800,-.
- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
 - 3.2.1. Consument betwist de gang van zaken zoals die blijkt uit de door



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Aangeslotene overgelegde journaalrol. Er is slechts sprake geweest van een tweetal transacties waarbij zij met behulp van een employee van Aangeslotene eerst een bankbiljet van € 500,- heeft gestort en vervolgens € 200,- in kleine coupures heeft opgenomen. Blijkens de door Consument ter zitting overgelegde bankafschriften betreft dit een voor Consument gebruikelijke gang van zaken: regelmatig stort zij € 500,- om vervolgens daarvan weer een bedrag op te nemen. Medio juni 2008 heeft zij aan de hand van haar bankafschriften geconstateerd dat de transacties onjuist waren verwerkt.

- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd.
 - 3.3.1. Niet is vast komen te staan dat Consument bij het muteren van haar rekening werd geholpen door een employee van Aangeslotene. Consument heeft bovendien schriftelijk bevestigd dat zij zelf de apparatuur in het bankfiliaal heeft bediend. Niet duidelijk is geworden welke hulp zij dan nodig zou hebben gehad van respectievelijk welke hulp zij heeft gevraagd aan de betreffende medewerker.
 - 3.3.2. De lezing van Consument stemt niet overeen met de administratie van Aangeslotene. Zo blijkt op de bewuste datum nimmer een storting van € 500,- te zijn gedaan op naam van Consument. Bovendien blijkt uit de administratieve systemen van Aangeslotene dat zich bij de geldautomaattransacties geen onregelmatigheden hebben voorgedaan. Ook is er geen kasverschil in de desbetreffende automaten geconstateerd. Het bevreemdt Aangeslotene bovendien dat Consument pas medio juni 2008 zou hebben bemerkt dat het bankafschrift van medio april 2008 niet overeenstemt met haar verwachtingspatroon. Op grond van de Algemene Bankvoorwaarden dient Consument de afschriften immers te controleren en terstond te melden wanneer deze niet kloppen.
 - 3.3.3. Nu op grond van de vigerende voorwaarden de administratie van Aangeslotene tot volledig bewijs strekt en Consument geen tegenbewijs heeft geleverd is de juistheid van de bankafschriften daarmee komen vast te staan.

4. Beoordeling

- 4.1. De Commissie stelt vast dat ingevolge het bepaalde onder artikel 11 van de Algemene Bankvoorwaarden de door Aangeslotene aangehouden administratie tot volledig bewijs strekt, behoudens door de Consument geleverd tegenbewijs. De door de bank overgelegde journaalrol vermeldt dat door Consument kort na elkaar in eerste instantie twee maal een bedrag van € 250,- is opgenomen, vervolgens een bedrag van € 200,- is gestort en daarna weer een bedrag van € 200,- is opgenomen. Verder heeft Aangeslotene verklaard dat uit haar administratieve systemen blijkt dat zich bij de geldautomaattransacties geen onregelmatigheden hebben voorgedaan en dat er geen kasverschil in de desbetreffende automaten is geconstateerd.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Nu Consument stelt dat zij slechts twee geldautomaattransacties (een storting van € 500,-- en een opname van € 200,--) heeft verricht is het aan haar om daarvan het bewijs aan te dragen. De enkele verklaring van Consument en de omstandigheid dat Consument wel aannemelijk heeft kunnen maken dat zij wel vaker een bedrag van € 500,- stortte en meteen daarna ook weer een bedrag opnam, zijn daarvoor echter onvoldoende. Gelet op het voorgaande, is de Consument naar het oordeel van de Commissie niet geslaagd in het door haar te leveren bewijs.

5. Beslissing

De Commissie beslist, bij wijze van bindend advies, dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.