Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0718
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 april 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 9 augustus 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Storting bij geldautomaat. Volgens de consument heeft zij ongeveer € 3.000,- gestort bij een geldautomaat van de bank. Er is echter maar een bedrag van € 1.850,- op haar rekening bijgeschreven. Zij vordert daarom een vergoeding van € 1.150,-. De commissie stelt vast dat uit de logrol blijkt dat de consument € 1.850,- heeft gestort. De consument is niet geslaagd in het leveren van het bewijs dat zij € 3.000,- heeft gestort. De vordering wordt daarom afgewezen.

1. Het procesverloop

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hier om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; en 3) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil tussen partijen

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een betaalrekening bij de bank. Hierop zijn onder meer de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. van toepassing. In deze voorwaarden is, voor zover relevant, opgenomen:

> *"**Artikel 18 – Bewijskracht en bewaartermijn bankadministratie***
> *Onze bankadministratie levert volledig bewijs op maar u mag tegenbewijs leveren*
> *1. Wij administreren de rechten en verplichtingen die u heeft of zal hebben in uw relatie met ons. Hieraan worden wettelijk hoge eisen gesteld. Onze administratie geldt in relatie met u als volledig bewijs, maar uiteraard mag u aantonen dat dit bewijs niet klopt.*
> *2. (…)"*

2.2 Op 17 november 2020 heeft de consument een bedrag in contanten gestort op haar betaalrekening bij een geldautomaat van de bank. Tussen partijen bestaat verschil van mening over de hoogte van het bedrag dat de consument in de stortautomaat heeft ingevoerd.

De klacht en vordering

2.3 Volgens de consument heeft zij ongeveer € 3.000,- gestort. Er is echter maar een bedrag van in totaal € 1.850,- op haar rekening bijgeschreven. Er ontbreekt dus een bedrag van € 1.150,-. De consument vordert daarom een vergoeding van € 1.150,- van de bank.

2.4 De consument voert het volgende aan. Er waren twee geldautomaten en zij had eerst geprobeerd om bij de ene geldautomaat te storten. De consument had een medewerker van de bank gevraagd om mee te kijken om er zeker van te zijn dat het goed zou verlopen. Vanwege de coronamaatregelen mocht de bankmedewerker echter niet dichterbij komen. Deze medewerker heeft gehoord dat de consument zei dat het apparaat aangaf de biljetten niet te herkennen. Deze medewerker heeft de consument gerustgesteld en geadviseerd om te controleren of er geen paperclip tussen zat. Hierna heeft de consument er nog € 200,- bijgestopt. Vervolgens gaf het apparaat aan dat er maar € 200,- was ingevoerd. Bij deze storting kwam geen bonnetje uit de automaat, waarop de bankmedewerker haar adviseerde om bij de andere automaat de vervolgstorting te doen. Daarop heeft de consument € 1.650,- gestort in de andere geldautomaat. Bij deze automaat verliep alles goed en ontving ze ook een bonnetje. Enkele dagen later zag de consument dat de betreffende geldautomaat buiten werking was gesteld en was afgeplakt.

Het verweer

2.5 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank een bedrag van € 1.150,- aan de consument dient te vergoeden. De consument stelt zich op het standpunt dat zij € 3.000,- heeft gestort en dat de geldautomaat een bedrag van € 1.150,- niet heeft herkend. De bank heeft dit gemotiveerd betwist.

3.2 Aangezien de consument zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten, zal zij - gelet op de voldoende gemotiveerde betwisting door de bank - haar stelling moeten bewijzen. Deze bewijslastverdeling is neergelegd in artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. Dit betekent dat de consument haar stelling dat zij € 3.000,- heeft gestort, zal moeten bewijzen.

Wel kan van de bank worden verlangd dat zij voldoende feitelijke gegevens verstrekt teneinde de consument aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen nu de feiten zich hebben afgespeeld 'in het domein' van de bank.[1] De bank heeft de logrol en de kasopmaak overgelegd en de commissie is van oordeel dat de bank hiermee voldoende feitelijke gegevens heeft verschaft teneinde de consument aanknopingspunten te bieden voor haar bewijslevering.

3.3 Uit de logrol blijkt dat de consument eerst een storting heeft gedaan van € 200,- (10 briefjes van € 20) bij de ene automaat en daarna een storting van € 1.650,- (33 briefjes van € 50,-) bij de andere geldautomaat; dus in totaal een storting van € 1.850,-. Volgens artikel 18 van de Algemene Voorwaarden geldt als uitgangspunt dat de bankadministratie – waaronder de logrol – tot volledig bewijs strekt, behoudens door de consument te leveren tegenbewijs. De consument is echter niet geslaagd in het leveren van (tegen)bewijs. De consument heeft namelijk niet meer aangevoerd dan dat de bewuste geldautomaat enkele dagen na de storting buiten gebruik was gesteld en was afgeplakt – en dit is door de bank betwist: volgens de bank zijn beide geldautomaten in de periode van 17 november 2020 tot en met 24 november 2020 gewoon in gebruik geweest. Verder blijkt uit de logrol dat de transacties vóór en ná de storting bij de bewuste geldautomaat zonder problemen zijn verlopen en dat er op dat moment geen storing was.

3.4 Naar het oordeel van de commissie is de consument dan ook niet geslaagd in het leveren van (tegen)bewijs. De stelling van de bank dat de storttransacties op 17 november 2020 correct zijn verlopen, moet daarom voor juist worden aangenomen. Dit wil overigens niet zeggen dat aan de stellingen van de bank meer waarde wordt gehecht dan aan de stellingen van de consument, maar uitsluitend dat de consument er niet in is geslaagd om te bewijzen wat zij moet bewijzen.

3.5 De slotsom is dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[1] Zie Hoge Raad 20 november 1987, *NJ* 1988, 500.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.