Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0045
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 september 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 20 januari 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage(n)	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving, de Algemene Bankvoorwaarden 2017 en relevante onderdelen van de logrollen van de twee transacties van 23 juli 2020

Samenvatting

Klacht over de hoogte van het geregistreerde bedrag na storting van biljetten via een stortings-automaat. De commissie verwijst bij de beoordeling van de klacht van de consument naar haar vaste lijn, namelijk dat de bankadministratie in principe leidend is. De consument mag tegenbewijs leveren. Volgens de bankadministratie zijn de twee stortingen van de consument zonder storingen en onregelmatigheden verlopen. Daarnaast zijn volgens de bank geen verschillen naar voren gekomen uit de kasopmaak van de stortingsautomaat. De consument heeft geen tegenwijs geleverd, waardoor de commissie uitgaat van de juistheid van de bankadministratie. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. De procedure

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 hierbij om: 1) de klachtbrief van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument beschikt over een bankrekening bij de bank. Op 23 juli 2020 heeft de consument twee stortingen gedaan via een stortingsautomaat op een kantoor van de bank.

Bij de eerste storting is een bedrag van € 3.500,- op de bankrekening van de consument bijgeschreven. Bij de tweede storting is een bedrag van € 100,- op de bankrekening van de consument bijgeschreven. Op 24 en 28 juli 2020 heeft de consument hetzelfde kantoor van de bank bezocht. De consument heeft tijdens zijn bezoeken aan het kantoor aan de medewerkers van de bank verklaard dat er € 400,- te weinig op zijn bankrekening is gestort. Op 29 juli 2020 heeft de consument telefonisch en per brief een klacht ingediend bij de bank. De bank heeft de klacht van de consument per ongedateerde brief afgewezen.

De klacht en vordering

2.2 De consument stelt dat de bank zijn schade dient te vergoeden. Ten eerste stelt de consument dat de stortingsautomaat waarmee hij zijn geld heeft gestort blijkbaar niet betrouwbaar is. De consument stelt zeker te weten dat hij een bedrag van € 4.000,- heeft gestort, omdat hij voor de storting de biljetten heeft geteld die hij in een envelop heeft gestoken. Het ging om nieuwe ongebruikte biljetten uit Zwitserland. De consument heeft op het kantoor van de bank zijn geld gestort. Er is bij de twee stortingen totaal maar € 3.600,- door de stortingsautomaat geregistreerd en vervolgens op zijn bankrekening bijgeschreven. De consument stelt door het tekort schade te hebben geleden van € 400,-. Ten tweede klaagt de consument over de wijze waarop de bank met hem als klant is omgegaan. De consument stelt het kwalijk te vinden dat hij na de betwisting van de storting zonder verdere reactie door de bank afgescheept is. Daarbij stelt de consument dat het onacceptabel is dat hij niet kon worden verbonden of te woord gestaan werd door een meerdere of de persoon die hem had toegezegd dat er een voorlopige storting op zijn rekening gedaan zou worden. De bank laat hierdoor een klant van meer dan 60 jaar in de kou staan, terwijl de klant centraal zou moeten staan. De consument vordert een bedrag van € 400,-.

Het verweer

2.3 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

Waar gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden is de consument een bedrag van € 400,- te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank niet hiertoe gehouden kan worden en zij licht haar oordeel als volgt toe.

Beoordelingskader

3.2 De commissie gaat bij de beoordeling van de klacht van de consument uit van haar vaste lijn bij betwisting van gestorte bedragen. Deze lijn is onder meer gehanteerd in de uitspraken Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-874 en 2020-457.

3.3 De consument stelt dat de automaat waarmee hij zijn geld heeft laten storten ten onrechte totaal € 3.600,- heeft geteld in plaats van € 4.000,-. Het is daarom aan de consument om bewijs te leveren voor zijn stelling wanneer de bank deze stelling voldoende betwist. Dit volgt uit de wettelijke bewijslastverdeling van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.

3.4 Van de bank kan wel verlangd worden dat zij voldoende feitelijke gegevens verstrekt om de consument aanknopingspunten te bieden voor eventuele bewijslevering, nu de feiten zich hebben afgespeeld 'in het domein' van de bank. Zie hiervoor Hoge Raad 20 november 1987, NJ 1988, 500. Volgens artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden geldt als uitgangspunt dat de bankadministratie tot volledig bewijs strekt, afgezien van door de consument te leveren tegenbewijs.

De bankadministratie strekt tot volledig bewijs

3.5 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende feitelijke gegevens heeft aangedragen om de consument aanknopingspunten te bieden voor eventuele bewijslevering. De bank heeft dit gedaan door de logrollen van de twee transacties van 23 juli 2020 te overleggen. Daarbij heeft de bank een toelichting gegeven op de logrollen. Hieruit blijkt dat de stortings-automaat bij de eerste storting 35 biljetten van € 100,- heeft geteld. Daarnaast heeft de machine één biljet niet herkend. Dit biljet is de consument aangeboden en is vervolgens uitgenomen. Na het starten van deze eerste storting is een bedrag van € 3.500,- bijgeschreven op de bankrekening van de consument. Volgens de logrollen heeft er bij de eerste storting geen enkele verstoring of onregelmatigheid plaatsgevonden.

3.6 Daarnaast blijkt volgens de logrollen dat de tweede storting diezelfde middag is gestart. Daarbij heeft de machine één biljet van € 100,- geteld. Dat bedrag is vervolgens ook bijgeschreven op de bankrekening van de consument. Ook hierbij heeft er volgens de bank geen enkele verstoring of onregelmatigheid opgetreden.

3.7 Verder heeft de bank toegelicht dat de stortingsautomaat geprogrammeerd is om alle biljetten te registreren die erin worden gestopt. Een dergelijke automaat kan volgens de bank geen biljetten achterhouden. De bank heeft tot slot gesteld dat er bij de kasopmaak van de stortingsautomaat geen verschillen naar voren zijn gekomen.

3.8 Op voorhand staat aldus op basis van de bankadministratie vast dat de consument op 23 juli 2020 een bedrag van € 3.500,- en € 100,- op zijn betaalrekening heeft gestort. Nu de consument het niet eens is met de inhoud van de bankadministratie, is het vervolgens aan hem om de juistheid hiervan *onderbouwd* te betwisten. De consument heeft ter onderbouwing van zijn klacht de nadruk erop gelegd dat stortingsautomaten niet altijd foutloos kunnen zijn en dat stortingen (blijkbaar) vaker verkeerd gaan.

Dit blijkt volgens de consument uit de brief van de bank (gericht aan andere klanten). Deze brief is onbedoeld bij de consument terecht gekomen.

3.9 De commissie is van oordeel dat de consument de bankadministratie onvoldoende onderbouwd heeft betwist. De enkele stelling dat stortingsautomaten niet altijd foutloos zijn en dat er meer klanten van de bank stortingen betwisten maakt niet dat de logrollen van de twee stortingen van 23 juli 2020 niet juist zijn. Dit leidt ertoe dat de commissie uitgaat van de juistheid van het verloop van de stortingen zoals weergegeven op de logrollen van 23 juli 2020.

Communicatie tussen de consument en de bank

3.10 De consument heeft verder ook geklaagd over de wijze waarop de bank met hem als klant is omgegaan. Volgens de consument heeft een medewerker van de bank hem mondeling toegezegd dat hij via een bepaalde regeling binnen enkele werkdagen het (missende en resterende) bedrag van € 400,- op zijn rekening gestort zou krijgen. Andere medewerkers van de bank hebben vervolgens het bestaan van deze regeling ontkend. De consument stelt vervolgens niet de mogelijkheid gekregen te hebben om een leidinggevende of de persoon te spreken die hem de toezegging had gedaan.

3.11 Wat er mondeling is besproken tussen de consument en de medewerker van de bank kan de commissie niet meenemen in haar beoordeling, nu de inhoud van dit gesprek zich aan haar waarneming onttrekt. Bovendien heeft de consument zelf gesteld dat het om een *voorlopige storting* ging. Het is dus niet zeker dat de consument, voor zover die toezegging gedaan zou zijn, dit bedrag dan ook had mogen houden. Hoewel de commissie het betreurt dat de consument zich nadien door de bank afgescheept heeft gevoeld, kan dit niet leiden tot een toewijzing van zijn vordering.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een 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. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage

Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

"***Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering***

Artikel 150
De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit."

Relevante bepalingen uit de Algemene Bankvoorwaarden 2017

"***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 heft 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.
(…)"

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Relevante onderdelen van de logrol van de twee stortingen van 23 juli 2020

Logrol van de eerste storting:

14:26:47 3233 Pin entered, 14:26:51 300024 <AAB> 'ACCOUNT: [redacted]'
14:26:51 3217 Function 'CIN/CI' selected
14:26:52 300032 <AAB> Current currency: EUR
14:26:53 300028 <AAB> TRANSACTION_RESULT_ISO: [00] - 'Approved'
14:26:53 3961 AAC as second cryptogramme requested
14:26:58 300100 MEDIA INSERTED
14:27:15 3651 Note identification performed
14:27:15 3655 1 invalid notes recognized
14:27:15 3632 Identified notes: 35 x 100 EUR
14:27:15 3692 0 counterfeit notes recognized , 0 suspicious notes recognized
14:27:15 300018 <AAB> Booked (amount: 3500,00 EUR)
14:27:36 120804 Note(s) taken by customer
14:27:37 3665 Money withdrawn
14:27:56 3790 Deposit confirmed by customer
14:27:56 300033 <AAB> No more additional deposit requested. Deposit is finished.
14:27:56 300034 <AAB> TOTAL EUR 100: 35
14:27:56 300035 <AAB> TOTAL DEPOSIT AMOUNT: 3500 EUR
14:27:57 3243 Receipt printed
14:28:02 3253 Receipt taken
14:28:14 3209 Card ejected and taken
14:28:14 3677 Cash-in OK
14:28:15 309999 Detailed Note Distribution Info: Unit: 7 ID: 25621 Level: 4 Currency: EUR Denomination: 100 Count: 35 CuType: 10 (CASHIN) Cass: 38362
14:28:15 300028 <AAB> TRANSACTION_RESULT_ISO: [00] - 'Approved'
14:28:16 3202 Transaction no. [redacted] finished, state 'N', end-state'N'

Logrol van de tweede storting:

15:07:23 3233 Pin entered, 15:07:26 300024 <AAB> 'ACCOUNT: [redacted]'
15:07:26 3217 Function 'CIN/CI' selected
15:07:27 300032 <AAB> Current currency: EUR
15:07:28 300028 <AAB> TRANSACTION_RESULT_ISO: [00] - 'Approved'
15:07:28 3961 AAC as second cryptogramme requested
15:07:30 300100 MEDIA INSERTED
15:07:40 3651 Note identification performed
15:07:40 3632 Identified notes: 1 x 100 EUR
15:07:40 3692 0 counterfeit notes recognized , 0 suspicious notes recognized
15:07:41 300018 <AAB> Booked (amount: 100,00 EUR)
15:07:46 3790 Deposit confirmed by customer
15:07:47 300033 <AAB> No more additional deposit requested. Deposit is finished.
15:07:47 300034 <AAB> TOTAL EUR 100: 1
15:07:47 300035 <AAB> TOTAL DEPOSIT AMOUNT: 100 EUR
15:07:47 3243 Receipt printed
15:07:52 3253 Receipt taken
15:07:55 3209 Card ejected and taken
15:07:56 3677 Cash-in OK
15:07:56 309999 Detailed Note Distribution Info: Unit: 7 ID: 25621 Level: 4 Currency: EUR Denomination: 100 Count: 1 CuType: 10 (CASHIN) Cass: 38362
15:07:56 300028 <AAB> TRANSACTION_RESULT_ISO: [00] - 'Approved'
15:07:57 3202 Transaction no. [redacted] finished, state 'N', end-state'N'