Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-468
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. C. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 22 april 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 2 juni 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument houdt een Betaalrekening aan bij de Bank. Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Algemene Bankvoorwaarden (ABV) van toepassing. Consument heeft zich op het standpunt gesteld € 8.990,- te hebben gestort bij een Stortautomaat van de Bank. Uit de bankadministratie (logrol en kasopmaak) blijkt echter dat er € 8.780,- is gestort. Consument vindt dat de Bank het verschil van € 210,- moet vergoeden. Volgens artikel 18 van de ABV levert de bankadministratie volledig bewijs op, maar mag Consument tegenbewijs leveren (bewijsvermoeden). Consument is er niet in geslaagd om tegenbewijs te leveren. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweerschrift van de Bank.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt een betaalrekening (hierna: de Betaalrekening) aan bij de Bank.

2.2 Op de overeenkomst tussen partijen zijn onder meer de Algemene Bankvoorwaarden 2017 (hierna: de ABV) van toepassing.

In de ABV staat voor zover relevant:

"(…)
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.
(…)"

2.3 Op 9 april 2020 is Consument naar een filiaal van de Bank gegaan. Daar heeft hij een aantal biljetten ingevoerd in een stortautomaat van de Bank (hierna: de Stortautomaat). Een door Consument aangeboden biljet van € 10,- werd door de stortautomaat niet herkend. Na het verwerken van de storting heeft de Stortautomaat aangegeven dat in totaal een bedrag van € 8.780,- was gestort. Consument heeft bij de Bank een klacht ingediend, waarbij hij heeft gesteld dat hij een bedrag van € 8.990,- in biljetten ter verwerking had aangeboden bij de Stortautomaat.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot het vergoeden van een bedrag van € 210,- aan Consument.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit de tussen partijen gesloten overeenkomst. Consument voert hiertoe aan dat hij een bedrag van € 8.990,- (en niet € 8.780,-) ter verwerking heeft aangeboden bij de Stortautomaat. Zowel Consument als zijn vrouw hebben het aan te bieden bedrag thuis verschillende keren nageteld. Consument heeft het bedrag van € 9.000,- in 9 briefomslagen gestoken, telkens met € 1.000,-. De Stortautomaat heeft één briefje van tien euro niet geaccepteerd waardoor een bedrag van € 8.990,- is gestort.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De vraag die de Commissie moet beantwoorden, is of de Bank gehouden is een bedrag van € 210,- aan Consument te vergoeden. Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat hij € 8.990,- in biljetten bij de Stortautomaat heeft ingevoerd, terwijl de Stortautomaat uitgaat van € 8.780,-. De Bank heeft het standpunt van Consument gemotiveerd betwist door te verwijzen naar haar administratie.

4.2 Consument beroept zich op de rechtsgevolgen van zijn stelling dat hij € 8.990,- aan biljetten ter verwerking heeft aangeboden bij de Stortautomaat. Gelet op de voldoende betwisting door de Bank, ligt het dan op de weg van Consument deze stelling te bewijzen. Deze bewijslastverdeling is neergelegd in artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. Wél kan van de Bank worden verlangd dat zij voldoende feitelijke gegevens verstrekt teneinde Consument aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen. Dat betekent dat van de Bank kan worden verlangd dat zij informatie en stukken overlegt over de betwiste storting.

4.3 De Bank heeft een kopie van de administratie van de geldautomaat van 9 april 2020 overgelegd. De Bank heeft toegelicht dat hieruit blijkt dat Consument in zes sets een totaal bedrag van € 8.780,- bij de Stortautomaat heeft gestort. Uit de administratie volgt verder dat er geen onregelmatigheden of storingen zijn opgetreden. Ook heeft de Bank toegelicht dat op de dag van de storting geen verschil naar voren is gekomen nadat de totalen van de Stortautomaat zijn opgemaakt.

4.4 Naar het oordeel van de Commissie heeft de Bank Consument hiermee voldoende aanknopingspunten geboden om hem in staat te stellen bewijs te leveren van zijn stelling dat hij wel € 8.990,- ter verwerking heeft aangeboden bij de Stortautomaat. Dat bewijs heeft Consument echter niet geleverd en kan ook niet uit de stukken worden afgeleid.

4.5 Nu voor de rechtsverhouding tussen partijen ook nog geldt dat de administratie van de Bank als volledig bewijs dient (artikel 18 van de ABV, zoals hiervoor opgenomen onder 2.2), kan de Commissie niet anders dan uitgaan van de juistheid van het standpunt van de Bank en van de gegevens die de Bank heeft verstrekt. Dat betekent dat niet is bewezen dat Consument op 9 april 2020 een bedrag van € 8.990,- bij de Stortautomaat heeft aangeboden. Overigens wil het voorgaande niet zeggen dat aan de stellingen van de Bank meer waarde wordt gehecht dan aan de stellingen van Consument, maar uitsluitend dat Consument er niet in is geslaagd aan de op hem rustende bewijslast te voldoen.

4.6 De conclusie is dat de Bank niet verplicht is om een bedrag van € 210,- aan Consument te vergoeden. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. 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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.