Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-194 d.d. 21 juni 2013
(prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mevrouw mr. M. Nijland, secretaris)

Samenvatting

Consument huurt een safeloket bij de bank en brengt regelmatig een bezoek aan het loket. Als de bank stopt met het faciliteren van safeloketten, wordt Consument verzocht zijn safeloket te ontruimen. Bij opening blijkt er slechts een aantal lege enveloppen in het loket aanwezig te zijn, terwijl Consument in de veronderstelling verkeerde dat er een groot bedrag aan geld in lag. Uit de bezoekersregistratieformulieren van de bank blijkt dat er drie keer een bezoek aan het safeloket is gebracht door iemand met een andere naam dan Consument, maar de formulieren zijn wel ondertekend met een handtekening die lijkt op die van Consument. Consument stelt dat sprake is geweest van fraude en stelt de bank aansprakelijk voor de door hem geleden schade. Tijdens de hoorzitting van de Commissie zijn partijen overeengekomen dat ze gezamenlijk een schriftexpert zullen benoemen, die een onderzoek naar de echtheid van de handtekeningen zal uitvoeren. Laatstgenoemde heeft de originele formulieren onderzocht. Zijn conclusie luidt als volgt: "Naar mijn opvatting zijn de drie door mij verzochte handtekeningen van betrokkene. Indicaties die duiden op het tegendeel heb ik in het ter beschikking staande materiaal niet aangetroffen." De Commissie neemt de bevindingen en de conclusie van de schriftexpert over en maakt deze tot de hare. Hierdoor moet het ervoor worden gehouden dat Consument de bezoekersregistratieformulieren heeft ondertekend. De Commissie wijst de vordering af.

Consument,

en

de Coöperatieve Rabobank Hilversum-Vecht en Plassen U.A., gevestigd te Hilversum, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting d.d. 2 mei 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de brief van Aangeslotene van 9 april 2013;
- de brief van Aangeslotene van 21 mei 2013 met daarbij een afschrift van het forensisch schriftonderzoek;

- de brief van Consument van 28 mei 2013; en
- de brief van Aangeslotene van 4 juni 2013.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op vrijdag 11 januari 2013.
En zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Op 21 juli 1992 heeft Consument tezamen met zijn echtgenote een overeenkomst voor de huur van een safeloket bij een filiaal van Aangeslotene gesloten. Consument heeft het safeloket regelmatig bezocht.

2.2. Tot eind 2003 heeft Aangeslotene elk kluisbezoek aangetekend op een zogenoemde kluiskaart. Bij elk bezoek werden datum en tijdstip vermeld en diende de huurder de kluiskaart te ondertekenen. Vanaf 2004 heeft Aangeslotene gebruik gemaakt van een geautomatiseerd systeem. Bij elk kluisbezoek werden bezoekersregistratiekaarten ter ondertekening uitgedraaid die dan vervolgens ondertekend dienden te worden door de huurder. Deze formulieren vermeldden de naam van de huurder, als ook de naam van de bezoeker. Tevens was er ruimte voor het vastleggen van de legitimatiegegevens.

2.3. Volgens de bezoekregistratiekaart van Aangeslotene heeft "X" op 25 februari 2004, 21 april 2004 en 22 april 2004 het safeloket bezocht. De bezoekregistratieformulieren zijn ondertekend en de handtekening correspondeert met de handtekening van Consument. Op de bezoekersregistratiekaart van 25 februari 2004 is achter legitimatie opgenomen: "bekend". Op beide bezoekersregistratiekaarten van april 2004 is achter legitimatie opgenomen: "rijbewijs" met daarachter het nummer van het document.

2.4. Op 22 oktober 2007 heeft Aangeslotene in haar administratie aangetekend dat Consument zijn sleutels is verloren.

2.5. In juni 2010 heeft Aangeslotene Consument aangeschreven, met het verzoek het safeloket te ontruimen, wegens sluiting van haar filiaal. Omdat Consument niet meer over de sleutels van het safeloket beschikte, heeft een medewerker van Aangeslotene op 4 oktober 2010 in bijzijn van Consument het safeloket opengebroken. Zij hebben toen een aantal lege enveloppen in het safeloket aangetroffen. Volgens Consument moest er minstens $ 15.000,- en € 20.000,- in het safeloket aanwezig zijn.

2.6. Consument heeft op 25 november 2010 aangifte van diefstal bij de politie gedaan.
In de algemene voorwaarden voor huurovereenkomsten van safeloketten is (hierna: de Voorwaarden) – voor zover relevant – het volgende opgenomen:
Artikel 2:

"De bank houdt zich tot een bedrag van f 50.000,- per geval, per safeloket, aansprakelijk voor alle redelijkerwijs aangetoonde schade – anders dan immateriële schade – die voor de huurder mocht ontstaan door verlies van – of schade aan de in het safeloket geborgen inhoud, (…)."
Artikel 4:
"De huurder kan een derde uitsluitend toegang tot het safeloket verschaffen door middel van een met toestemming van de bank te geven volmacht. Deze volmacht, op te maken op een door de bank te verstrekken formulier, moet ook de handtekening dragen van de gevolmachtigde (…)."
Artikel 6:
"Het safeloket wordt afgesloten door de huurder met medewerking van de bank en kan slechts door de huurder en de bank gezamenlijk worden geopend. Bij een safeloket met letterslot mag de huurder het safeloket openen zonder medewerking van de bank. Aan de huurder worden bij het safeloket behorende sleutels overhandigd. De huurder zal voor de goede bewaring van de sleutels zorgdragen. In geval een sleutel uit de macht van de huurder geraakt dient hij daarvan terstond schriftelijk kennis te geven aan de bank, opdat deze onmiddellijk voor rekening van de huurder maatregelen kan nemen tot wijziging van het slot en tot vervaardiging van nieuwe sleutels, bij gebreke waarvan de huurder voor de gevolgen aansprakelijk is."
Artikel 7:
"De bank kan verlangen dat de huurder of diens gevolmachtigde, alvorens tot het safeloket te worden toegelaten, zijn handtekening plaatst op een speciaal register/kaart/formulier. De bank kan bovendien overlegging van een geldig legitimatiebewijs verlangen."

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot het betalen van een bedrag van € 35.846,- vermeerderd met wettelijke rente vanaf 5 oktober 2010. Daarnaast vordert Consument een bedrag van € 4.880,- aan buitengerechtelijke kosten.

3.2. Consument legt primair aan zijn vordering ten grondslag dat Aangeslotene op grond van artikel 2 van de algemene voorwaarden van de huurovereenkomst aansprakelijk is voor de door hem geleden schade.
Consument legt subsidiair aan zijn vordering ten grondslag dat Aangeslotene toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van haar zorgplicht en haar verbintenissen uit de huurovereenkomst safeloket door onbevoegden toegang tot het safeloket te verschaffen.
Meer subsidiair, voor zover mocht komen vast te staan dat een medewerker van Aangeslotene betrokken is geweest bij het wederrechtelijk leeghalen van het safeloket, is Aangeslotene aansprakelijk als werkgever van haar jegens Consument onrechtmatig handelende werknemer of door de bank ingeschakelde hulppersoon.

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

4. Beoordeling

4.1. Ongeacht of onderhavige overeenkomst zich laat kwalificeren als een overeenkomst tot bewaarneming als neergelegd in artikel 7:600 BW of als een huurovereenkomst als neergelegd in artikel 7:201 BW, hanteren partijen als uitgangspunt dat Consument voorafgaand aan een bezoek aan zijn safeloket, zich diende te legitimeren en zijn

handtekening op een bezoekersregistratieformulier diende te plaatsen. Bovendien moest hij zijn sleutel van het safeloket meebrengen.

4.2 Uit de bezoekersregistratieformulieren van Aangeslotene blijkt dat het safeloket op 25 februari 2004, 21 april 2004 en 22 april 2004 door "X" is bezocht. De formulieren zijn ondertekend. De handtekening correspondeert op het eerste gezicht met de handtekening van Consument. Ook is tijdens de bezoeken op 21 en 22 april 2004 een rijbewijs ten name van Consument overgelegd. Aangeslotene neemt in dit verband aan dat Consument het safeloket op genoemde data heeft bezocht en dat de onjuiste naam van de bezoeker te wijten is aan een fout in haar systeem, dat per abuis een onjuiste naam heeft gegenereerd. Bovendien acht zij het buitengewoon onaannemelijk dat een andere huurder zich voor Consument zou hebben uitgegeven; het is onwaarschijnlijk dat deze persoon over de sleutel van het safeloket en het rijbewijs van Consument beschikte en tot slot de handtekening van Consument nagemaakt zou hebben.

4.3. Consument betwist echter dat hij op genoemde data een bezoek aan het safeloket heeft gebracht. Hij betwist eveneens dat hij zijn handtekening op de formulieren heeft geplaatst. Hij stelt dat Aangeslotene onzorgvuldig heeft gehandeld en dat sprake moet zijn geweest van fraude.

4.4. Ter zitting zijn partijen overeengekomen dat ze gezamenlijk een forensisch schriftexpert zullen benoemen, die een onderzoek naar de echtheid van de handtekeningen zal uitvoeren. De onderzoeksvraag die partijen aan de expert hebben voorgelegd is als volgt omschreven: *"verzocht werd te onderzoeken of steun bestaat voor de hypothese dat een drietal handtekeningen, kennelijk voorstellende de handtekening van de heer Y, op nader gedefinieerde documenten, geen echte handtekeningen zijn."*

4.5. Uit het onderzoek blijkt dat de schriftexpert de originelen van de bezoekersregistratieformulieren heeft onderzocht en dat de betwiste handtekeningen derhalve in originele inktafzetting konden worden onderzocht. De conclusie van de expert luidt als volgt: *"Naar mijn opvatting zijn de drie door mij verzochte handtekeningen van betrokkene. Indicaties die duiden op het tegendeel heb ik in het ter beschikking staande materiaal niet aangetroffen."*

4.6. De Commissie neemt de bevindingen en de conclusie van de schriftexpert over en maakt deze tot de hare. Hierdoor moet het ervoor worden gehouden dat Consument de bezoekersregistratieformulieren heeft ondertekend. Het feit dat op de bezoekerregistratieformulieren een onjuiste naam stond vermeld en Aangeslotene bij het bezoek van 25 februari 2004 achter legitimatie, *"bekend"* heeft ingevuld, is weliswaar onzorgvuldig te noemen, maar rechtvaardigt niet de conclusie dat sprake is geweest van fraude. De Commissie ziet zich gesteund in haar opvatting nu de schriftexpert met zekerheid heeft kunnen uitsluiten dat de betwiste handtekeningen door "listige kunstgrepen" zijn of kunnen zijn gemonteerd. De stelling van Consument dat hij ten tijde van de bewuste safeloketbezoeken in het buitenland verbleef, maakt dit evenmin anders nu hij hiervoor onvoldoende sluitend bewijs heeft overgelegd. Gelet op het voorgaande ziet de Commissie geen juridische grondslag voor toewijzing van de vordering.

4.7. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering bij bindend advies af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.