Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-808
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 1 april 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 6 oktober 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Consument heeft muntgeld gestort in een stortingsautomaat van de Bank en tijdens de storting liep de automaat vast. Hij stelt zich op het standpunt dat de Bank een te laag bedrag op zijn betaalrekening heeft bijgeschreven. Naar het oordeel van de Commissie heeft de Bank aan de hand van haar administratie bewijs geleverd voor haar standpunt dat er € 1.347,18 gestort is. Op grond van de voorwaarden dient de administratie van de Bank als volledig bewijs, behoudens tegenbewijs. Consument heeft geen tegenbewijs kunnen leveren. De vordering 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) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van de Bank; 4) de repliek van Consument en 5) 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 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 Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank. Op 21 februari 2020 heeft hij in bijzijn van zijn moeder muntgeld gestort in een stortingsautomaat van de Bank (hierna: de automaat of de stortingsautomaat). Consument was die dag de eerste klant die geld stortte in de automaat. Tijdens de storting liep de automaat vast.

Consument ontving vervolgens een bon uit de automaat, waarin opgenomen is:

"Rekening [rekeningnummer] datum 21-02-2020 tijdstip 10:00:42

Er zijn munten vastgelopen. De storting kan niet worden afgemaakt. Reeds gestorte biljetten en munten worden zo spoedig mogelijk op de rekening bijgeschreven. Let op eventueel achtergebleven munten in de teruggavebak. Vervoeg u a.u.b. met dit bewijs bij uw bank."

2.2 Dezelfde dag is de Bank een onderzoek gestart naar de storing aan de automaat. In het elektronisch journaal van de stortingsautomaat (ook een logrol genoemd en hierna als zodanig aangeduid) is opgenomen dat tijdens de storting door Consument een bedrag van € 935,72 gestort is en dat de automaat vastgelopen is:

Electronisch journaal

Apparaat [redacted] Begindatum 21-02-2020 Einddatum 21-02-2020

Datum/tijd	Journaaltekst
21-02-2020 10:00:56	********Identificatie storter******
21-02-2020 10:00:56	Bankrekeningnummer: [redacted]
21-02-2020 10:00:56	Pasvolgnummer:
21-02-2020 10:00:56	Uitgevende instelling: [redacted]
21-02-2020 10:00:56	Pre-auth (258) verstuurd 003003
21-02-2020 10:00:59	Antwoord (259) ontvangen
21-02-2020 10:00:59	Klant geaccepteerd
21-02-2020 10:04:08	Provisie: 0.00
21-02-2020 10:04:08	Munten gestort in bak
21-02-2020 10:04:08	Munten in: EUR 935,72
21-02-2020 10:05:30	7,10,229,165,190,133,133,335,
21-02-2020 10:05:30	**********Fout opgetreden **********
21-02-2020 10:05:30	Coin jam in hopper, hopper motor overload
21-02-2020 10:06:01	Event 3: Machine in off mode geschakeld

Vervolgens is de stortingsautomaat gereset door een monteur, waarna de automaat een nieuwe transactiebon heeft uitgegeven (hierna: de transactiebon). In de transactiebon is het volgende opgenomen:

Rekening	datum	tijdstip
[redacted]	21-02-2020	10:00:42

Denominatie	aantal		waarde
EUR 0.01	10	EUR	0,10
EUR 0.02	14	EUR	0,28
EUR 0.05	242	EUR	12,10
EUR 0.10	175	EUR	17,50
EUR 0.20	206	EUR	41,20
EUR 0.50	140	EUR	70,00
EUR 1.00	268	EUR	268,00
EUR 2.00	469	EUR	938,00
totaal:		EUR	1.347,18

2.3 De Bank heeft het in de transactiebon vermelde bedrag van € 1.347,18 op de betaalrekening van Consument bijgeschreven.

2.4 Op het gebruik van de betaalrekening van Consument zijn onder meer de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing verklaard. In de Algemene Bankvoorwaarden is 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. De wet schrijft voor hoe lang wij onze administratie moeten bewaren. Na afloop van de wettelijke bewaartermijnen mogen wij de administratie vernietigen."

De klacht en vordering

2.5 Consument heeft een klacht ingediend omdat de Bank volgens hem een te laag bedrag op zijn betaalrekening heeft bijgeschreven. Hij stelt dat de stortingsautomaat in eerste instantie € 1.347,18 telde en vervolgens vroeg of Consument wilde doorgaan. Toen Consument bevestigde dat hij wilde doorgaan, liep de automaat bij een telling van ongeveer € 550,- vast.

2.6 Volgens Consument zou de totale telling ten minste € 1.900,- moeten zijn, plus het bedrag waardoor de automaat is vastgelopen. Hij vordert dat dit volledige bedrag op zijn betaalrekening wordt bijgeschreven, plus vergoeding voor de immateriële schade die hij hierdoor weer heeft opgelopen en wettelijke rente over € 2.300,-. Als slachtoffer van de kluiskraak had Consument al weinig vertrouwen in de Bank en haar beveiligers en dat vertrouwen is nu tot nihil gezakt. Dit was ook de reden dat Consument zijn moeder als getuige had meegenomen toen hij het muntgeld ging storten. Consument verlangt verder inzage in alle stukken die met de storting te maken hebben en inzage in de camerabeelden van de storting.

2.7 Consument vindt het opvallend dat volgens de logrol om 10:06:01 uur € 935,72 gestort is, terwijl de transactiebon vermeldt dat om 10:00:42 uur € 1.347,18 gestort is.

2.8 Verder is van belang dat de Bank gemeld heeft dat er vreemde voorwerpen aangetroffen zijn tussen het door Consument gestorte muntgeld, waardoor de automaat vastgelopen is. Consument en zijn moeder hebben echter geen knopen of ijzer waargenomen tijdens het storten. Zij kunnen met zekerheid zeggen dat dit er nooit tussen gezeten heeft.

Het verweer

2.9 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

De storting

3.1 Het geschil tussen Consument en de Bank komt in de kern neer op de vraag of de automaat een fout gemaakt heeft bij de storting van Consument op 21 februari 2020. Omdat Consument stelt dat de Bank ten onrechte € 1.347,18 op zijn betaalrekening bijgeschreven heeft in plaats van ruim € 1.900,-, is het op grond van de wettelijke bewijslastverdeling - bij voldoende betwisting van de Bank - aan Consument om bewijs te leveren voor zijn stelling (artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering). Op grond van artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden levert de administratie van de Bank volledig bewijs op en mag Consument tegenbewijs leveren (zie overweging 2.4). Wel kan van de Bank worden verlangd dat zij voor haar betwisting van de door Consument gestelde feiten voldoende feitelijke gegevens aandraagt, zodat Consument aanknopingspunten heeft voor eventuele bewijslevering. Zie bijvoorbeeld de uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening in een vergelijkbare zaak, met nummer 2019-047.

3.2 In stortingen waarin geen storing is opgetreden, vormt een logrol van de storting vaak belangrijk bewijs voor de vraag op welk bedrag de klant aanspraak kan maken. In verband met de storing is in het onderhavige geval de logrol echter onvoldoende om vast te stellen hoeveel geld gestort is. Zie voor een vergelijkbaar oordeel de uitspraak van de Geschillen-commissie Financiële Dienstverlening met nummer 2019-926.

3.3 De logrol van de storting van Consument vermeldt dat de automaat € 935,72 telde voordat de automaat vastliep tijdens de storting van Consument. De Bank heeft daarnaast de transactiebon overgelegd, die de automaat uitgegeven heeft nadat de automaat gereset is door de monteur. Volgens deze transactiebon is in totaal een bedrag van € 1.347,18 gestort.

De Bank heeft verder aangedragen dat geen verschil is aangetroffen tussen het aantal geregistreerde munten en het aantal munten dat op 21 februari 2020 daadwerkelijk gestort is. In toelichting op deze stelling heeft de Bank naar voren gebracht dat het geld uit geleegde automaten in een centrale telling geteld wordt. De Bank ontvangt bericht zodra er een verschil aanwezig is tussen het door de Bank geregistreerde geld en het daadwerkelijk gestorte geld. Aangezien er geen verschil aangetroffen is, heeft de Bank hiervan geen melding ontvangen.

3.4 Consument heeft naar voren gebracht dat de tijdstippen op de verschillende bonnen niet met elkaar overeenkomen. De Bank heeft in reactie hierop toegelicht dat de bankpas om 10:00:42 uur aangeboden is, waarna om 10:00:56 de *"Identificatie storter"* gestart is. Volgens de logrol is om 10:00:59 vastgesteld dat met de gebruikte pas gestort mag worden en dat de pin-verificatie akkoord is. Volgens de volgende melding op de logrol (*"Munten gestort in bak. Munten in: EUR 935,72"*) zijn om 10:04:08 uur munten met een waarde van € 935,72 geteld. Vervolgens is de automaat om 10:05:30 vastgelopen (*"Fout opgetreden"* en *"Coin jam in hopper, hopper motor overload"*). Daarna is door de stortautomaat een bon aan Consument afgegeven met de vermelding dat de automaat is vastgelopen. Die bon houdt daarbij als tijdstip het begin van de storting aan, oftewel 10:00:42 uur. Consument heeft gereageerd dat de tijdstippen op de bonnen niet overtuigend zijn en juist tegenstrijdig zijn aan hetgeen de Bank beweert. De Commissie stelt echter vast dat de tijdstippen op de verschillende bonnen op elkaar aansluiten en niet tegenstrijdig zijn aan de toelichting van de Bank.

3.5 Consument heeft er verder op gewezen dat hij niet aanwezig was toen de automaat geopend werd door de monteur. Hij heeft bij Kassa en in praktijkvoorbeelden op het internet gezien dat regelmatig geld verdwijnt bij geldstortautomaten. Consument kent zelfs iemand bij wie geld achter de automaat verdwenen was. Dan heb je geen kasverschil. Dit betreft dezelfde automaat in het kantoor waar Consument zijn storting uitgevoerd heeft. De Commissie merkt echter op dat het feit dat Consument zelf niet aanwezig was toen de monteur de automaat opende, niets afdoet aan de bewijskracht van de administratie van de Bank. Bovendien staat vast dat de monteur de automaat onderzocht heeft in verband met de storing.

3.6 Aangezien uit de verklaring van de Bank volgt dat een monteur de stortingsautomaat geopend en gereset heeft, de Bank de transactiebon overgelegd heeft en bovendien niet gemeld is dat het bedrag van het gestorte geld afwijkt van het geldbedrag dat in de automaat aanwezig was, is de Commissie van oordeel dat de Bank voldoende feitelijke gegevens aangedragen heeft.

3.7 Ter onderbouwing van zijn stelling dat de automaat een fout gemaakt heeft, heeft Consument naar voren gebracht dat hij het muntgeld voorafgaand aan de storting geteld heeft, in het bijzijn van zijn moeder. Zijn moeder was bovendien aanwezig bij de storting en zij hebben allebei gezien dat het scherm van de automaat eerst € 1.347,18 vermeldde en daarna minimaal € 550,-. Dit heeft hij ook direct aan de Bank gemeld. De overtuiging van Consument en zijn moeder over de hoogte van het gestorte bedrag is echter, gelet op de onderbouwing van de Bank, onvoldoende om als tegenbewijs te dienen.

Camerabeelden

3.8 In reactie op het verzoek van Consument om de camerabeelden van de storting te overleggen, heeft de Bank naar voren gebracht dat zij de camerabeelden bekeken heeft tijdens de behandeling van de klacht. De camera's staan echter niet gericht op de stortingsautomaat, zij zijn ingesteld uit het oogpunt van veiligheid en privacy met betrekking tot de klanten van de Bank. De camerabeelden bevatten dan ook geen bewijs voor het bedrag dat Consument gestort heeft. In lijn met eerdere uitspraken is de Commissie van oordeel dat de camerabeelden niet overgelegd hoeven te worden (zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nummers 2020-411 en 2020-445).

De vordering van Consument wordt afgewezen

3.9 Op basis van het bovenstaande luidt de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de Bank een te laag bedrag op de betaalrekening van Consument heeft bijgeschreven. De vordering van Consument tot vergoeding van een hoger bedrag dan € 1.347,18 wordt afgewezen. Omdat de vordering tot vergoeding van immateriële schade gebaseerd is op de stelling dat de Bank tekortgeschoten is in de verwerking van de storting, wordt ook die vordering afgewezen.

Voorwerpen in de stortingsautomaat

3.10 Ten slotte gaat de Commissie in op de discussie over de vraag of er andere voorwerpen dan muntstukken zijn aangetroffen tussen het door Consument gestorte muntgeld. In de procedure bij Kifid heeft de Bank een foto overgelegd van de voorwerpen die in de automaat aangetroffen zijn. Dit zijn vijf voorwerpen, waaronder drie metalen plaatjes, die geen euro-munten of -briefgeld zijn, zodat ze niet verwerkt konden worden door de automaat. Daarnaast heeft de Bank een verklaring van de monteur overgelegd, waarin opgenomen is dat een plaatje tussen de hopperschijf en de muntrail zat. Nadat de monteur het plaatje verwijderd had en de muntrail schoongemaakt had, heeft de automaat de storting verwerkt. Gelet op deze onderbouwing is voor de Commissie komen vast te staan dat de voorwerpen in de automaat de storing veroorzaakt hebben. Verder is het aannemelijk dat deze voorwerpen tijdens de storting van Consument ongewild in de storingsautomaat terecht gekomen zijn, aangezien de twee voorafgaande stortingstransacties geslaagd zijn.

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.