Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-445
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 27 januari 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 25 mei 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Consument heeft muntgeld gestort in een stortingsautomaat van de Bank. Hij stelt zich op het standpunt dat de Bank € 500,- te weinig 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 de automaat geen fout gemaakt heeft. 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 met onder meer een schriftelijke verklaring van een vriend; 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank (hierna: de betaalrekening). Op 28 oktober 2019 heeft hij muntgeld gestort in een stortingsautomaat bij een kantoor van de Bank (hierna: de automaat). Er is een bedrag van € 3,35 en een bedrag van € 5,20 op zijn betaalrekening bijgeschreven (hierna: de stortingen van € 3,35 en € 5,20).

2.2 De Bank heeft de vastgelegde details van de stortingen van € 3,35 en € 5,20 overgelegd. Daarnaast heeft de Bank een overzicht overgelegd van de overige stortingen uit de periode 25 tot en met 29 oktober 2019. In deze stukken is opgenomen dat de stortingen van € 3,35 en € 5,20 om 11:04 uur en 11:06 uur plaatsvonden. De storting die hieraan vooraf ging, bedroeg volgens het overzicht € 34,35 en vond plaats op 28 oktober 2019 om 08:58 uur. De storting die volgde op de stortingen van € 3,35 en € 5,20 vond plaats om 12:05 uur op 28 oktober 2019 en bedroeg € 33,40.

2.3 Op 30 oktober 2019 is de automaat geleegd. Volgens de administratie van de Bank was er toen € 3.739,08 in de automaat gestort en was er € 3.738,68 uit de automaat gehaald. Verder heeft de eigenaar van de automaat verklaard dat de automaat op 28 oktober 2019 geen storing vertoonde.

2.4 Op het gebruik van de betaalrekening van Consument zijn de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing verklaard. In artikel 18 van 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.(…)"

2.5 Op 29 oktober 2019 heeft Consument een klacht ingediend bij de Bank over de storting. Eind november 2019 kreeg Consument bericht dat de Bank onderzoek uitgevoerd had naar de stortingen en dat zijn klacht afgewezen werd. Daar heeft Consument op 29 november 2019 op gereageerd. Vervolgens verklaarde de Bank de klacht op 18 december 2019 weer ongegrond. Consument heeft toen naar de Bank gebeld en verzocht om hem de camera-beelden van zijn stortingen op 28 oktober 2019 te verstrekken. Consument heeft de camerabeelden niet ontvangen.

De klacht en vordering

2.6 Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat hij op 28 oktober 2019 meer geld gestort heeft dan de bedragen die hij op zijn rekening ontvangen heeft. De stelling van Consument is dat hij rond 10:55 uur munten in de automaat deed en dat de automaat die verwerkte, totdat een bedrag van € 500,- bereikt was. Vervolgens stopte de automaat en Consument ontving geen transactiebon. Daarna heeft Consument de twee stortingen van € 5,20 en € 3,35 verricht. Hij vordert vergoeding voor het bedrag van € 500,-.

2.7 Toen Consument het muntgeld in de automaat stortte, was hij samen met een vriend. Deze vriend heeft schriftelijk het volgende verklaard:

"(…) I clearly saw that He tried three times to deposit his money. First one, He tried to deposit the money but when the machine was reached 500 euros then it was suddenly stopped and didn't provide the receipt. After this incident, he tried again to complete his deposit. However, he faced the same problem as like before. The machine was suddenly stopped and gave a 3.35 euros receipt then he tried again with the tiny left amount. which one was 5.20 euros and got a receipt. he completed the deposit and we went to bank authority. (…)"

Het verweer

2.8 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 stortingen

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. Omdat Consument stelt dat de automaat ten onrechte € 8,55 geteld heeft in plaats van ongeveer € 508,-, is het op grond van de wettelijke bewijslastverdeling (artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering) - bij voldoende betwisting van de Bank - aan Consument om bewijs te leveren voor zijn stelling. 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 De Commissie is op basis van het volgende van oordeel dat de Bank voldoende feitelijke gegevens heeft aangedragen. De Bank heeft de detailgegevens van de stortingen van € 3,35 en € 5,20 overgelegd, evenals een overzicht van alle stortingen tussen 25 en 29 oktober 2019. Verder heeft de Bank het overzicht van de telling van de automaat overgelegd, waarin opgenomen is dat er € 3.739,08 in de automaat gestort is en dat er € 3.738,68 uit de automaat gehaald is, zodat er een negatief kasverschil was van € 0,40. Ten slotte heeft de Bank een verklaring van de eigenaar van de automaat overgelegd, waarin opgenomen is dat de automaat niet in storing verkeerde ten tijde van de stortingen door Consument.

3.3 Ter onderbouwing van zijn stelling dat de automaat een fout gemaakt heeft, heeft Consument een schriftelijke verklaring van een vriend overgelegd. De Bank heeft de getuigenverklaring betwist. Volgens de Bank is het opvallend dat Consument niet in zijn klachtuiting richting de Bank of in zijn eerste klachtuiting bij Kifid benoemd heeft dat hij een getuige heeft. Verder heeft de Bank erop gewezen dat de verklaring van Consument en de getuigenverklaring niet overeenkomen. De vriend heeft verklaard dat zij direct na de storting bij het kantoor van de Bank langsgingen om navraag te doen. Consument heeft echter gesteld dat hij voordat hij het geld ging storten bij het kantoor langsging om te vragen waar hij muntgeld kon storten en dat hij de dag na de storting langsging bij het kantoor van de Bank. Volgens de Bank blijkt uit haar administratie niet dat Consument voor of na de storting, of de dag daarop, bij het kantoor van de Bank navraag deed. Uit de administratie van de Bank blijkt dat Consument op 28 oktober 2019 om 21:14 uur belde om navraag te doen naar het gestorte muntgeld. Tenslotte heeft de Bank naar voren gebracht dat het niet aannemelijk is dat de vriend kan weten dat Consument € 500,- gestort heeft. Volgens de Bank is het aannemelijker dat Consument hem het bedrag van € 500,- medegedeeld heeft.

3.4 Consument heeft desgevraagd niets tegen deze betwisting van de Bank ingebracht. De door Consument overgelegde schriftelijke verklaring is daarom niet voldoende om als bewijs te dienen voor zijn standpunt dat hij in totaal ongeveer € 508,- in de automaat gestort heeft.

Camerabeelden

3.5 Ten aanzien van de opmerking van Consument dat de Bank camerabeelden moet hebben van de stortingen, heeft de Bank aangevoerd dat de camera bij stortingsautomaten op het gezicht gericht staat, zodat op eventuele beelden niet zichtbaar is welk bedrag gestort is. Bovendien zijn de camerabeelden van de dag van de stortingen van Consument niet meer beschikbaar, aangezien deze beelden na dertig dagen vernietigd worden. Consument heeft hiertegen ingebracht dat de Bank veel tijd besteed heeft aan haar onderzoek naar de storting (zie overweging 2.5) en dat de beelden hierdoor verwijderd zijn voordat Consument wist dat de Bank de gelden niet zou uitbetalen. De Commissie merkt op dat, ook als de Bank de beelden bewaard zou hebben, nog steeds overeind blijft dat de camerabeelden geen bewijs bevatten voor het bedrag dat Consument gestort heeft. De camerabeelden zouden Consument dus niet kunnen baten.

Conclusie

3.6 Op basis van het bovenstaande luidt de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de Bank € 500,- te weinig op de betaalrekening van Consument heeft bijgeschreven. De vordering van Consument wordt afgewezen.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is 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.

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.