Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-372
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 december 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 28 mei 2019
Aard uitspraak	: 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 € 3.000,- te hebben gestort bij een Stortautomaat van de Bank. Uit de bankadministratie (logrol en kasopmaak) blijkt echter dat er € 2.400,- is gestort. Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de Bank het verschil van € 600,- 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 met bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift en de aanvulling daarop van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consument in de gelegenheid is gesteld om binnen twee weken een reactie op het verweerschrift van de Bank in te dienen of om uitstel te verzoeken om een reactie in te dienen, maar dat zij van die mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

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 7 juli 2018 is Consument naar een filiaal van de Bank gegaan. Daar heeft zij een aantal biljetten ingevoerd in een stortautomaat van de Bank (hierna: de Stortautomaat). Na het verwerken van de storting heeft de Stortautomaat aangegeven dat in totaal een bedrag van € 2.400,- was gestort. Consument heeft op dezelfde dag bij de Bank een klacht ingediend, waarbij zij heeft aangegeven dat zij een bedrag van € 3.000,- in biljetten ter verwerking heeft aangeboden bij de Stortautomaat.

2.4 Op 9 juli 2018 heeft de Bank 'onder gewoon voorbehoud' een bedrag van € 600,- bijgeschreven op de Betaalrekening van Consument.

2.5 Op 15 augustus 2018 heeft de Bank aan Consument een brief gestuurd. Daarin staat voor zover relevant:

"(…)

Geachte mevrouw [naam Consument],

(…)

Wat is er uit het onderzoek gekomen?
Naar aanleiding van uw navraag hebben wij de transactie onderzocht. Uit de schriftelijke vastlegging van uw transactie blijkt dat de transactie correct is verlopen. Op de schriftelijke vastlegging kunt u zien welke biljetten in de automaat zijn gestort. Deze treft u aan in de bijlage.

Het totaal van het aantal biljetten komt overeen met het bedrag wat op uw rekening is bijgeschreven.

(…)

Het op 9 juli 2018 onder gewoon voorbehoud bijgeschreven bedrag van EUR 600 wordt op 22 augustus 2018 weer afgeschreven.

(…)"

2.6 Op 22 augustus 2018 heeft de Bank een bedrag van € 600,- van de Betaalrekening van Consument afgeschreven.

2.7 Op 4 december 2018 heeft de Bank aan Consument een brief gestuurd. Daarin staat voor zover relevant:

"(…)

Geachte mevrouw [naam Consument],

U heeft een klacht ingediend over uw storting van 7 juli 2018. (…) U stelt dat u EUR 3.000 heeft gestort, terwijl er EUR 2.400 op uw rekening is bijgeschreven. U wilt dat de bank het verschil van EUR 600 aan u vergoedt. Hieronder leest u waarom wij u geen vergoeding aanbieden.

(…)

Wat hebben wij vastgesteld?
Uw storting is een geslaagde storting van EUR 2.400 geweest welke zonder storing is verlopen. Wel hebben wij gezien dat de geldautomaat de storting zelf heeft afgerond, omdat u uw storting niet goed heeft afgerond bij de geldautomaat. Het totaal van het aantal biljetten komt overeen met het bedrag wat op uw rekening is bijgeschreven. Voor uw transactie is de geldautomaat gebruikt om een rekeningsaldo te raadplegen. Na uw storting is de geldautomaat gebruikt om geld op te nemen. Beide transacties zijn goed verlopen. Uit de kasopmaak van de door u gebruikte geldautomaat is het door u geclaimde bedrag van EUR 600 niet naar voren gekomen.

(…)"

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot het vergoeden van een bedrag van € 600,- 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 zij een bedrag van € 3.000,- (en niet € 2.400,-) ter verwerking heeft aangeboden bij de Stortautomaat.

Verweer

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

4. Beoordeling

Is de Bank verplicht € 600,- te vergoeden?

4.1 De vraag die de Commissie moet beantwoorden, is of de Bank gehouden is een bedrag van € 600,- aan Consument te vergoeden. Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat zij € 3.000,- in biljetten bij de Stortautomaat heeft ingevoerd, terwijl de Stortautomaat uitgaat van € 2.400,-. De Bank heeft het standpunt van Consument gemotiveerd betwist door te verwijzen naar haar administratie.

4.2 Consument beroept zich op de rechtsgevolgen van haar stelling dat zij € 3.000,- 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 nu de feiten zich hebben afgespeeld 'in het domein' van de Bank (vgl. HR 20 november 1987, *NJ* 1988, 500). 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 logrol en een uitdraai van de kasopmaak die verband houden met de onderhavige storting door Consument, overgelegd. In haar brief van 4 december 2018, hiervoor opgenomen onder 2.7, heeft de Bank deze logrol toegelicht en aangegeven dat hieruit blijkt dat Consument € 2.400,- ter verwerking heeft aangeboden bij de Stortautomaat. Ook heeft de Bank in haar toelichting over de kasopmaak onderbouwd dat de Stortautomaat ten tijde van de storting door Consument geen storing vertoonde. Op de dag van de storting was er geen kasoverschot, maar een kastekort van € 50,- in de Stortautomaat aanwezig. De Bank heeft toegelicht dat dit kastekort niet te herleiden is naar de storting door Consument.

4.4 Naar het oordeel van de Commissie heeft de Bank Consument hiermee voldoende aanknopingspunten geboden om haar in staat te stellen bewijs te leveren van haar stelling dat zij wel € 3.000,- ter verwerking heeft aangeboden bij de Stortautomaat. Dat bewijs heeft Consument echter niet geleverd en kan ook niet uit de stukken worden afgeleid.

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 het ervoor moet worden gehouden dat Consument op 7 juli 2018 een bedrag van € 2.400,- bij de Stortautomaat heeft aangeboden en deze storting correct door de Stortautomaat is verwerkt. 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 om aan haar bewijslast te voldoen.

Conclusie

4.5 De conclusie is dat de Bank niet verplicht is om een bedrag van € 600,- aan Consument te vergoeden. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.