Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0366
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 november 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 4 mei 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Storting bij geldautomaat. De consument stelt dat zij een bedrag van € 1.900,- heeft gestort bij een geldautomaat, terwijl slechts een bedrag van € 1.200,- op haar betaalrekening is bijgeschreven. Zij vordert vergoeding van het verschil van € 700,-. De commissie stelt vast dat uit de logrol blijkt dat een bedrag van € 1.200,- is gestort. De consument is er niet in geslaagd te bewijzen dat zij € 1.900,- heeft gestort. 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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de bank. De consument heeft afgezien van de mogelijkheid om repliek in te dienen.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Dit betekent dat de uitspraak niet bindend is en dat partijen elkaar dus niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank. Op de relatie tussen de consument en de bank zijn onder meer de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing. Voor de relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden, wordt verwezen naar de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op 27 oktober 2021 heeft de consument een bedrag in contanten gestort op haar betaalrekening bij een geldautomaat van de bank. Tussen partijen is een geschil ontstaan over de hoogte van het gestorte bedrag. De uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van het geschil.

De klacht en vordering

2.3 De consument klaagt dat zij € 1.900,- op haar betaalrekening heeft gestort, terwijl er maar € 1.200,- op haar betaalrekening is bijgeschreven. Er ontbreekt dus een bedrag van € 700,-. De consument vordert een vergoeding van € 700,-.

Het verweer

2.4 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank het verschil tussen het volgens de consument gestorte bedrag en het daadwerkelijk op de betaalrekening bijgeschreven bedrag aan de consument dient te vergoeden.

3.2 Aangezien de consument zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten, zal zij - gelet op de voldoende gemotiveerde betwisting door de bank - haar stelling moeten bewijzen. Deze bewijslastverdeling is neergelegd in artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. Dit betekent dat de consument haar stelling dat zij € 1.900,- heeft gestort, zal moeten bewijzen.

3.3 Wel kan van de bank worden verlangd dat zij voldoende feitelijke gegevens verstrekt teneinde de consument aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen nu de feiten zich hebben afgespeeld 'in het domein' van de bank.[1] De bank heeft de logrol overgelegd en de kasopmaak van de geldautomaat gecontroleerd. De commissie is van oordeel dat de bank hiermee voldoende feitelijke gegevens heeft verschaft teneinde de consument aanknopingspunten te bieden voor haar bewijs-levering.

3.4 Uit de logrol blijkt dat de consument een storting heeft gedaan van in totaal € 1.200,-, bestaande uit 35 biljetten van € 20,- en 1 biljet van € 500,-. Verder blijkt uit de logrol dat geen sprake was van een storing op het moment van de storting.

[1] Hoge Raad 20 november 1987, *NJ* 1988, 500.

Ook is geen kasoverschot aangetroffen in de kasopmaak van de geldautomaat die de consument heeft gebruikt. Volgens artikel 18 van de algemene voorwaarden geldt als uitgangspunt dat de bankadministratie – waaronder de logrol en de kasopmaak – tot volledig bewijs strekt, behoudens door de consument te leveren tegenbewijs.

3.5 Naar het oordeel van de commissie is de consument niet geslaagd in het leveren van tegenbewijs. Zij heeft namelijk niet meer aangevoerd dan dat er een lager bedrag op haar betaalrekening is bijgeschreven dan dat zij daadwerkelijk bij de geldautomaat heeft gestort. Dit wil overigens niet zeggen dat aan de stellingen van de bank meer waarde wordt gehecht dan aan de stellingen van de consument, maar uitsluitend dat de consument er niet in is geslaagd om te bewijzen wat zij moet bewijzen. De klacht is daarom ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).. 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 schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V.

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.