**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-341 d.d. 25 november 2013**
**(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mevrouw mr. J.W.M. Lenting en mr. A.P. Luitingh, leden en mevrouw mr. L.T.A. van Eck, secretaris)**

## Samenvatting

Consument heeft bij Aangeslotene een betaalrekening geopend. In het gesprek waarin ze alle formulieren hiervoor heeft ondertekend, verzoekt ze Aangeslotene een bedrag van € 27.500,- in contanten op haar zojuist geopende betaalrekening te storten. Aangeslotene heeft niet aan dit verzoek voldaan, op grond van het argument dat voor storting (via het afstortapparaat) een betaalpas nodig is en Consument deze nog niet in haar bezit had. Tien dagen later is het bedrag van € 27.500,- uit de woning van Consument gestolen. De vordering van Consument tot betaling van dit bedrag door Aangeslotene wordt afgewezen, omdat Aangeslotene conform de algemene voorwaarden en niet in strijd met de zorgplicht heeft gehandeld. Verder ontbreekt een causaal verband tussen de verweten handeling en de diefstal.

Consument,

tegen

Rabobank Nederland, gevestigd te Utrecht, 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 van Consument, ontvangen op 3 december 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de pleitnotities van Consument.

## 2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 17 oktober 2013 en zijn aldaar verschenen.

## 3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft in november en december 2011 (in vier geldopnames) een totaalbedrag van € 43.000,- opgenomen van haar betaalrekening bij bank X.

3.2. Consument heeft op maandag 9 januari 2012 Aangeslotene bezocht. Tijdens dit bezoek heeft zij, in het bijzijn van een medewerker van Aangeslotene, meerdere formulieren ondertekend. Met de ondertekening van deze formulieren zijn Consument en Aangeslotene een overeenkomst aangegaan (hierna: de overeenkomst). Deze overeenkomst bestaat onder meer uit een betaalrekening met nummer 0 (hierna: de betaalrekening) en een aan die betaalrekening gekoppelde betaalpas. De medewerker van Aangeslotene heeft Consument medegedeeld dat deze betaalpas aan haar zou worden toegezonden.

3.3. De op deze overeenkomst van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden voor betaalrekeningen en betaaldiensten (hierna: algemene voorwaarden) vermelden, voor zover hier relevant:

> *"Hoofdstuk 5 Betaaldiensten*
> *(…)*
> *49 Contant geld storten via een afstortapparaat*
> 1. *U kunt bij onze afstortapparaten contant geld in euro storten. (…)*
> 2. *U stemt in met het storten van contant geld door uw bankpas in te voeren in het afstortapparaat en het intoetsen van uw pincode en de bevestigingstoets.*
>
> *(…)*
> *50 Contant geld storten aan de balie*
> 1. *Wij kunnen u toestaan op ons kantoor een bedrag in euro of in een gangbare buitenlandse muntsoort te storten aan de balie. Wij zijn niet verplicht u dit toe te staan. Ook zijn wij niet verplicht elke muntsoort aan te nemen. Wij mogen u voor stortingen doorverwijzen naar beschikbare apparatuur. (…)"*

3.4. Consument heeft tijdens haar bezoek op 9 januari 2012 Aangeslotene verzocht om een bedrag van € 27.500,-, dat zij in contanten bij zich had, op de betaalrekening te storten. De medewerker van Aangeslotene heeft niet voldaan aan dit verzoek.

3.5. Consument heeft op zondag 15 januari 2012 per post een betaalpas voor de betaalrekening ontvangen.

3.6. Op donderdag 19 januari 2012 is tussen 02:00 en 04:00 uur ingebroken in de woning van Consument. Bij deze inbraak is onder meer weggenomen een kluis waarin Consument een bedrag van € 27.500,- in contanten had opgeborgen. Consument heeft op zaterdag 21 januari 2012 bij de Politie A aangifte van deze inbraak gedaan.

## 4. Vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 27.500,-.

4.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk, op de volgende grondslagen:
- Aangeslotene is tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst en heeft daarnaast haar zorgplicht geschonden. Zij is verplicht de schade die Consument daardoor lijdt te vergoeden. De schade is gelijk aan het bedrag van € 27.500,-.
- Consument stelt zich op het standpunt dat in de overeenkomst en algemene voorwaarden niet is bepaald dat alleen contant geld kan worden gestort met behulp van een betaalpas. Aangeslotene heeft door het weigeren van de storting van het bedrag van € 27.500,- dan ook in strijd gehandeld met hetgeen tussen hen is overeengekomen.
- Aangeslotene heeft bovendien haar bijzondere zorgplicht als financiële dienstverlener geschonden. In alle redelijkheid en billijkheid had Aangeslotene niet kunnen weigeren mee te werken aan het storten van contant geld.
- Daarnaast heeft Aangeslotene Consument onjuist geadviseerd. Op 9 januari 2012 heeft de medewerker van Aangeslotene geweigerd het bedrag van € 27.500,- te storten en Consument vervolgens het advies gegeven dit bedrag op een betaalrekening bij bank X te storten. Bank X is echter gevestigd in Luxemburg, waardoor dit advies met zich meebracht dat Consument met contant geld naar Luxemburg moest afreizen.

4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

## 5. Beoordeling

5.1. De eerste vraag die voorligt is of Aangeslotene tekort is geschoten in de nakoming van de verplichtingen uit de overeenkomst met als gevolg dat Aangeslotene gehouden is tot vergoeding van de schade die Consument daardoor lijdt.

5.2. Consument stelt zich op het standpunt dat Aangeslotene op grond van de overeenkomst, algemene voorwaarden en haar (bijzondere) zorgplicht niet mocht weigeren het in contanten door Consument aangeboden bedrag van € 27.500,- op de betaalrekening te storten. Aangeslotene betwist dit en voert aan dat zij op grond van artikel 50 van hoofdstuk 5 van de algemene voorwaarden niet verplicht is contant geld in ontvangst te nemen en bovendien Consument heeft mogen doorverwijzen naar de afstortapparatuur. Daarnaast bepaalt artikel 49 van hoofdstuk 5 van de algemene voorwaarden dat voor het storten via een afstortapparaat een betaalpas nodig is, aldus Aangeslotene.

5.3. De Commissie overweegt dat partijen zich in deze procedure - ten aanzien van de uitleg van de algemene voorwaarden - hebben beperkt tot de tekst van de artikelen en geen verklaringen of gedragingen hebben gesteld die in een andere (dan een taalkundige) uitleg kunnen resulteren. De tekst van artikel 50 van hoofdstuk 5 van de algemene voorwaarden is naar het oordeel van de Commissie helder en verplicht Aangeslotene niet een storting van een bedrag in contanten aan de balie te accepteren. Zij mag klanten voor die stortingen ook doorverwijzen naar de beschikbare apparatuur. Aangeslotene heeft Consument op 9 januari 2012 - conform voornoemd artikel - doorverwezen naar de beschikbare apparatuur (een

afstortapparaat). Consument heeft het bedrag van € 27.500,- niet via dit afstortapparaat kunnen storten, omdat zij nog niet in het bezit was van een betaalpas. Het invoeren van een betaalpas om contant geld te kunnen storten via een afstortapparaat is geregeld artikel 49 van hoofdstuk 5 van de algemene voorwaarden. Aangeslotene heeft, gelet op het voorgaande, dan ook niet in strijd met de algemene voorwaarden gehandeld door niet te voldoen aan het verzoek van Consument (op 9 januari 2012) om het bedrag van € 27.500,- in contanten te storten op de betaalrekening.

5.4. Consument heeft verder gesteld dat Aangeslotene in strijd heeft gehandeld met de op haar rustende zorgplicht door niet tot storting over te gaan. De Commissie overweegt dat Aangeslotene tegenover Consument de nodige zorgvuldigheid heeft betracht en met haar belangen in voldoende mate rekening heeft gehouden toen zij geen gehoor heeft gegeven aan het verzoek van Consument een bedrag in contanten op haar rekening te storten. Tijdens het gesprek tussen de medewerker van Aangeslotene en Consument is immers als alternatief besproken (zoals onbetwist door Aangeslotene is aangevoerd) dat Consument dit bedrag kon storten op haar betaalrekening bij bank X. Dat deze bank zich in Luxemburg zou bevinden en het voor Consument daardoor niet eenvoudig was deze bank te bereiken (zoals door Consument ter zitting gesteld en door Aangeslotene betwist), is pas ter zitting ter sprake gekomen en kan dan ook niet aan Aangeslotene worden toegerekend. Daarnaast heeft Aangeslotene onbetwist gesteld dat Consument tijdens het gesprek op 9 januari 2012 had gezegd geen bezwaren te hebben tegen het bewaren van contant geld in haar huis. Verder is van belang dat Consument niet vooraf aan Aangeslotene heeft aangegeven dat zij een relatief groot bedrag in contanten op haar (nog te openen) betaalrekening wilde storten. Indien Consument dit wel had gedaan, had Aangeslotene Consument vóór haar bezoek op 9 januari 2012 kunnen wijzen op het beleid dat voor stortingen enkel gebruik kan worden gemaakt van een afstortapparaat en (om veiligheidsredenen en identificatieoverwegingen) geen contant geld aan de balie kan worden gestort. Aangeslotene heeft ter zitting aangevoerd dat zij Consument dan had afgeraden het bedrag in contanten mee te nemen naar haar afspraak op 9 januari 2012. Aangeslotene heeft, in het licht van voornoemde omstandigheden, haar zorgplicht niet geschonden.

5.5. Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, is Aangeslotene niet tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen uit de overeenkomst en heeft de op haar rustende zorgplicht niet geschonden. De vordering van Consument zal dan ook op deze grond worden afgewezen.

5.6. Hoewel de door Consument gevorderde schadevergoeding reeds zal worden afgewezen op de hiervoor genoemde gronden, ontbreekt naar het oordeel van de Commissie tevens een causaal verband tussen de door Consument gevorderde schade en het niet voldoen van Aangeslotene aan het verzoek van Consument een bedrag van € 27.500,- te storten op de betaalrekening. Consument heeft er na 9 januari 2012 zelf voor gekozen dit bedrag in een kluis in haar woning op te bergen. Zij had dit geld echter ook (zoals door Aangeslotene onbetwist is gesteld) kunnen opbergen in een door haar aangehouden kluis bij bank X. Consument heeft voorts de

betaalpas op 15 januari 2012, vier dagen vóór de inbraak, ontvangen. Zij had toen het geld dat zij in haar woning bewaarde direct kunnen storten op de betaalrekening. Dit heeft zij echter nagelaten.

## 6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

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.