Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-308
d.d. 19 augustus 2014
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, drs. A. Adriaansen en mr. J.W.H. Offerhaus, leden en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Samenvatting

Consument stelt op of omstreeks 19 oktober 2011 op het kantoor van Aangeslotene een bedrag van € 9.000,- op haar vermogensrekening te hebben gestort. Aangeslotene betwist deze storting. Nu zij deze storting op geen enkele wijze aannemelijk heeft gemaakt, zal de klacht van Consument ongegrond worden verklaard.

Consument,

tegen

ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, 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 10 februari 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene, met bijlagen;
- de repliek van Consument, met bijlagen;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot een oplossing geleid. Consument en Aangeslotene zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 24 juni 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
3.1. Consument houdt een privérekening met nummer [..1..] (hierna: de privérekening) en een vermogensrekening met [..2..] (hierna: de vermogensrekening) bij Aangeslotene aan.

3.2. Consument heeft op 14 oktober 2011 op het kantoor van Aangeslotene een bedrag van € 9.000,- overgeboekt van de privérekening naar de vermogensrekening.
3.3. Op 16 november 2011 heeft Consument op het kantoor van Aangeslotene een bedrag van € 19.000,- in contanten op de vermogensrekening gestort.
3.4. Consument heeft op 2 november 2012 bij Aangeslotene gemeld dat een op of omstreeks 19 oktober 2011 gedane storting van een bedrag van € 9.000,- niet op de vermogensrekening was bijgeschreven.
3.5. Consument heeft op 10 november 2012 een klacht bij Aangeslotene ingediend. Vervolgens heeft zij op 13 november 2012 bij de politie aangifte van verduistering tegen een medewerker van Aangeslotene gedaan.

4. De vorderingen en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot betaling van het bedrag van € 9.000,-.
4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
- Consument en haar echtgenoot zijn op of omstreeks 19 oktober 2011 op het kantoor van Aangeslotene geweest voor het storten van een bedrag van € 9.000,- in contanten. De exacte datum kan Consument zich niet herinneren, maar het was kort na 14 oktober 2011. Het bedrag in contanten is door een medewerker van Aangeslotene in ontvangst genomen. Zij is na ontvangst weggelopen, is een lange tijd weg geweest en kwam daarna terug om gegevens in de computer in te voeren. Consument heeft vervolgens een formulier ondertekend, waarop haar naam, haar adres en het bedrag van € 9.000,- stonden. Consument verkeerde in de veronderstelling dat dit formulier een stortingsbewijs was. Zij heeft het door haar ondertekende formulier niet meegekregen.
- Op 2 november 2012 ontdekte Consument dat het bedrag van € 9.000,- niet op de vermogensrekening is bijgeschreven. Zij heeft dit niet eerder gezien omdat zij geen rekeningafschriften ontving en zij (het saldo op) de vermogensrekening ook niet regelmatig controleerde. In 2012 heeft een medewerker van Aangeslotene rekeningafschriften over de periode van 1 oktober tot 31 december 2011 voor haar uitgeprint. Toen zij de contante storting van € 9.000,- niet kon terugvinden op deze rekeningafschriften, heeft zij daarvan melding gemaakt bij Aangeslotene.

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. Consument stelt zich op het standpunt dat zij op of omstreeks 19 oktober 2011 op het kantoor van Aangeslotene is geweest om een bedrag van € 9.000,- in contanten op de vermogensrekening te storten, hetgeen door Aangeslotene wordt betwist.
5.2. De Commissie overweegt dat Consument op geen enkele wijze heeft onderbouwd dat de in het geding zijnde storting daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. Dat Consument geen stortingsbewijs kan overleggen omdat zij dit niet van Aangeslotene

zou hebben ontvangen, kan Consument naar het oordeel van de Commissie worden aangerekend. De storting zag ten eerste op een aanzienlijk geldbedrag hetgeen voor Consument reden had moeten zijn om alert te zijn op het ontvangen van een stortingsbewijs. Daarnaast heeft Consument kort voor voornoemde storting (op 14 oktober 2011) op het kantoor van Aangeslotene een bedrag van € 9.000,- laten overboeken van de privérekening naar de vermogensrekening. Zij heeft toen daarvan een bewijs ontvangen. Zij wist daardoor dat zij bij een overboeking en dus logischerwijs ook bij een storting een bewijs daarvan zou moeten ontvangen. Toen zij dit bewijs op of omstreeks 19 oktober 2011 niet van de betreffende medewerkster van Aangeslotene ontving, had zij hierom moeten vragen. Volgens Consument heeft zij wel een formulier ondertekend, waarschijnlijk een kopie van het overboekingsbewijs van 14 oktober 2011, maar heeft zij dit formulier niet meegekregen. Dit neemt echter niet weg dat zij ook in dat geval om een afschrift van het door haar ondertekende formulier had moeten vragen. Zij had dan op dat moment al kunnen constateren dat de storting niet correct was verwerkt.

5.3. Naast het feit dat Consument geen stukken heeft overgelegd ter onderbouwing van haar stelling, heeft zij ook op geen enkele andere wijze maar enigszins aannemelijk gemaakt dat de door haar gestelde storting heeft plaatsgevonden. Consument heeft ter zitting verklaard dat zij een grote hoeveelheid contant geld op het huwelijk van haar dochter heeft ontvangen, zoals volgens haar gebruikelijk is in de hindoestaanse cultuur, en dat zij een gedeelte van dit geld (€ 9.000,-) op of omstreeks 19 oktober 2011 op de vermogensrekening wilde storten. Zij had ter onderbouwing van haar klacht bijvoorbeeld kunnen aangeven wanneer dit huwelijk heeft plaatsgevonden, hoeveel geld zij daadwerkelijk op dit huwelijk heeft ontvangen en hoeveel daarvan zij op haar rekeningen heeft willen storten. Zij heeft echter nagelaten om haar klacht met concrete feiten en omstandigheden te onderbouwen.

5.4. De Commissie merkt nog het volgende op. Consument plaatst vraagtekens bij de gang van zaken bij de in het geding zijnde storting. Zo zou de medewerkster die haar te woord heeft gestaan haar in een kamer achterin hebben geplaatst, met het geld zijn weggelopen en pas na lange tijd weer terug zijn gekomen, heeft deze medewerkster niet om haar betaalpas gevraagd en heeft zij lange tijd achter haar computer gegevens ingevoerd zonder dat Consument wist wat ze aan het doen was. De Commissie overweegt dat Consument dit onbehagen gevoel direct bij (een andere medewerker van) Aangeslotene had behoren te melden. Te meer nu het om een aanzienlijk bedrag ging. Indien Consument niet direct vraagtekens bij de gang van zaken had, had zij deze in ieder geval op 16 november 2011 moeten krijgen. Zij heeft toen namelijk een bedrag van € 19.000,- op haar vermogensrekening gestort, heeft een overschrijvingsbewijs ondertekend en dit bewijs meegekregen. Bijna een jaar later (in november 2012) heeft Consument pas ontdekt dat de in het geding zijnde storting niet was geadministreerd. Door dit tijdsverloop is het voor beide partijen lastig te achterhalen wat de gang van zaken rondom de storting is geweest. De Commissie acht het daardoor mede aan Consument te wijten dat over de door haar gestelde storting op of omstreeks 19 oktober 2011 onduidelijkheid bestaat.

5.5. Nu Consument op geen enkele wijze heeft onderbouwd noch aannemelijk heeft kunnen maken dat zij op of omstreeks 19 oktober 2011 een bedrag van € 9.000,- op de vermogensrekening heeft gestort, zal de vordering worden afgewezen.

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.