KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-195
d.d. 29 juni 2012
(mr. C.E. du Perron, voorzitter, en mevrouw mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Consument stelt dat zij een storting op eigen rekening heeft verricht door middel van een stortautomaat. Slechts een gedeelte van het bedrag dat Consument stelt te hebben gestort is bijgeschreven op de rekening. De Commissie overweegt dat op grond van artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden de administratie van de bank tot volledig bewijs strekt, behoudens door Consument te leveren tegenbewijs. Volgens de Commissie moet de klacht worden afgewezen nu de Consument ook niet een begin van (tegen)bewijs heeft geleverd.

1. Procedure

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 geschillenbeslechting van Consument, ontvangen op 12 mei 2011;
- het verweerschrift van Aangeslotene van 23 september 2011;
- de repliek van Consument van 3 november 2011;
- de dupliek van Aangeslotene van 14 november 2011;
- de brief van Aangesloten van 29 februari 2012; en
- de brief van Consument van 20 maart 2012.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 10 februari 2012.

Naar aanleiding van de mondelinge behandeling, heeft de Commissie Aangeslotene verzocht om nog enkele vragen van Consument te onderzoeken en te beantwoorden. Aangeslotene heeft dit gedaan. Consument is in gelegenheid gesteld om hierop te reageren, waarbij Consument heeft aangegeven dat de betreffende stortautomaat is vervangen. Aangeslotene heeft vervolgens aangegeven dat dat niet het geval is.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Consument houdt bij Aangeslotene een betaalrekening. Op 8 juli 2010 is Consument naar het filiaal van Aangeslotene in Sassenheim gegaan om contant geld op haar betaalrekening te storten. Een medewerkster van Aangeslotene heeft Consument naar de in het filiaal aanwezige stortautomaat begeleid. Consument heeft met behulp van de medewerkster de biljetten in de daarvoor bestemde opening van de stort-automaat gelegd, waarna de stortautomaat de procedure voor het storten van de biljetten is gestart.

2.2. Nadat de biljetten door de stortautomaat zijn geteld, is op het scherm de mededeling verschenen dat een bedrag van € 1.500,- is gestort. Dit bedrag stond ook op het stortingsbewijs vermeld. Consument heeft toen aangegeven dat dit niet juist was; Consument meent een bedrag van € 3.000,- in de stortautomaat te hebben gelegd. Ze heeft de medewerkster verzocht om de stortautomaat te openen en het bedrag te controleren. De medewerkster heeft aangegeven dat dat niet mogelijk is en vervolgens heeft Consument een klachtenformulier ingevuld.

2.3. Op het overgelegde stortingsbewijs staat vermeld dat Consument een bedrag van € 1.500,- (63 biljetten van € 20, 9 biljetten van € 10 en 3 biljetten van € 50) heeft gestort.

2.4. Aangeslotene heeft de logrol van de stortautomaat overgelegd. Daarop zijn voor voornoemde datum een biljetinvoer van € 1.500,- (63 briefjes van € 20, 9 briefjes van € 10 en 3 briefjes van € 50) weergegeven en zijn geen onregelmatigheden vastgesteld. Evenmin is een fysiek (kas)overschot in de stortautomaat geconstateerd.

2.5. Op de relatie tussen Consument en Aangeslotene zijn de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing. Artikel 18 van deze voorwaarden betreffende de bewijskracht van de bankadministratie bepaalt:

"*Tegenover de cliënt strekt een door de bank getekend uittreksel uit haar administratie tot volledig bewijs, behoudens door de cliënt geleverd tegenbewijs.*"

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot het bijschrijven van een bedrag van € 1.500,- op haar betaalrekening. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat zij een bedrag van € 3.000,- heeft gestort en niet een bedrag zoals Aangeslotene stelt van € 1.500,-.

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

4. Beoordeling

4.1. De Commissie stelt vast dat op de bancaire relatie tussen Consument en Aangeslotene de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing zijn. Het in deze voorwaarden opgenomen artikel 18 bepaalt dat de administratie van de bank tot volledig bewijs strekt behoudens door Consument geleverd tegenbewijs. Aangeslotene heeft door de logrol van de stortautomaat over te leggen inzicht gegeven in haar administratie. Hieruit blijkt dat er zich ten tijde van de storting geen onregelmatigheden hebben voorgedaan en evenmin dat er een fysiek (kas)overschot in de stortautomaat is geconstateerd.

4.2. Het is de Commissie niet gebleken dat er omstandigheden aanwezig zijn die mee brengen dat op grond van de eisen van redelijkheid en billijkheid Consument van de bewijslast met betrekking tot het door haar gestelde ontheven dient te worden. Nu daaruit volgt dat de bewijslast aldus op Consument blijft rusten is het aan haar feiten aan te dragen ter ondersteuning van haar stelling dat de volgens haar ontbrekende € 1.500,- inderdaad door haar op 8 juli 2010 is gestort.

4.3. Consument heeft ter zitting toegelicht dat zij de biljetten thuis heeft geteld en in stapeltjes heeft verdeeld. Met een dergelijke eigen verklaring is echter nog niet bewezen dat het volledige bedrag van € 3.000,- ook daadwerkelijk in de stort-automaat terecht is gekomen. De Commissie is daarom van oordeel dat Consument nog geen begin van bewijs heeft kunnen overleggen en daarom niet is geslaagd in het conform artikel 18 van de betreffende voorwaarden vereiste tegenbewijs.

4.4. Of de stortautomaat inmiddels vervangen is, zoals Consument stelt en Aangeslotene heeft betwist, kan in het midden blijven. Aangeslotene heeft immers gemotiveerd en gedocumenteerd uiteengezet dat gestort geld niet door een fout in de automaat verloren kan zijn gegaan.

4.5. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie beslist als bindend advies dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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.