Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0114

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	15 augustus 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	9 februari 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Storting bij geldautomaat. De commissie oordeelt dat uit de logrol blijkt dat de consument € 2.250,- heeft gestort en dat de consument niet is geslaagd in het leveren van het bewijs voor haar stelling dat zij € 2.500,- heeft gestort. De vordering wordt daarom afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; en 3) de aanvullende informatie van de bank. De consument heeft ervoor gekozen om geen repliek in te dienen.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een betaalrekening bij de bank. Hierop zijn onder meer de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing. In deze voorwaarden is, voor zover relevant, opgenomen:

> *"**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. (…)"

2.2 Op 18 mei 2022 heeft de consument een bedrag in contanten gestort op haar betaalrekening bij een geldautomaat van Geldmaat.

De klacht en vordering

2.3 Volgens de consument heeft zij € 2.500,- gestort, namelijk 50 biljetten van € 50,-. De automaat heeft echter maar 45 biljetten (van € 50,-) geteld. Toen zij zag dat de automaat maar 45 biljetten geteld had, wilde de consument de geldstorting afbreken. De consument heeft daarom op de knop "afbreken" gedrukt, maar de automaat heeft haar biljetten niet teruggegeven. Doordat het niet lukte om de geldstorting af te breken, is er bedrag van in totaal € 2.250,- op haar rekening bijgeschreven. Er ontbreekt dus een bedrag van € 250,-. De consument vordert daarom een vergoeding van € 250,- van de bank.

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 De klacht bestaat in essentie uit twee klachtonderdelen. In de eerste plaats stelt de consument dat zij 50 biljetten van € 50,- heeft gestort en dat de geldautomaat maar 45 biljetten heeft geteld. In de tweede plaats beklaagt de consument zich erover dat het niet lukte om de geldstorting af te breken, terwijl zij wel op "afbreken" had gedrukt.

Klachtonderdeel 1

3.2 Volgens de consument heeft zij € 2.500,- gestort, maar dit wordt door de bank betwist. 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 € 2.500,- heeft gestort, zal moeten bewijzen.

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 ook een bericht van Geldmaat waarin staat dat er geen kasverschil is geconstateerd). De commissie is van oordeel dat de bank hiermee voldoende feitelijke gegevens heeft verschaft teneinde de consument aanknopingspunten te bieden voor haar bewijslevering.

3.3 Uit de logrol blijkt dat de consument een storting heeft gedaan van 45 biljetten van € 50,-; dus in totaal een storting van € 2.250,-. Volgens artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden geldt als uitgangspunt dat de bankadministratie – waaronder de logrol – tot volledig bewijs strekt, behoudens door de consument te leveren tegenbewijs. Naar het oordeel van de commissie is de consument niet geslaagd in het leveren van tegenbewijs. 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.

Klachtonderdeel 2

3.4 De consument stelt dat het niet lukte om de geldstorting af te breken, terwijl zij – toen zij zag dat de automaat maar 45 biljetten had geteld – wel voor de optie "afbreken" had gekozen. In de logrol heeft de commissie de term 'customer cancellation' zien staan. De bank is daarom in de gelegenheid gesteld om toe te lichten waarom 'customer cancellation' niet tot het annuleren/afbreken van de storting heeft geleid. De bank heeft daarop aangegeven dat de klant in het geval van 'customer cancellation' van de automaat de melding krijgt hoeveel biljetten van welke denominatie er geteld zijn. Verder heeft de bank benadrukt dat eenmaal getelde en geregistreerde biljetten niet meer aan de klant worden uitgegeven, maar direct in de (in dit geval) EUR 50 biljetten cassettes worden geladen (voor contante geldopnames).

3.5 Hoewel het de commissie niet helemaal duidelijk is waarom in dit verband de term 'customer cancellation' wordt gebruikt, is het wel duidelijk dat de biljetten na de telling niet meer teruggegeven kunnen worden. Dit blijkt ook uit de handleiding *Biljetten storten* van Geldmaat.[2] Bij stap 4, 6 , 7 en 8 kan men kiezen tussen "afbreken" en "doorgaan", maar bij stap 13 (nadat de biljetten geteld zijn) kan alleen gekozen worden tussen "meer storten" en "afronden". Met andere woorden: de optie "afbreken" is er dan niet meer. Om die reden volgt de commissie de consument niet in haar stelling dat zij na de telling van de biljetten op de knop "afbreken" had gedrukt. Ook dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

[1] Zie Hoge Raad 20 november 1987, *NJ* 1988, 500.
[2] Te vinden op: https://www.geldmaat.nl/geldautomaten/biljetten-storten/.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl