**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-228**
**d.d. 16 juli 2013**
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, en mr. F. Faes, secretaris)

## Samenvatting

Consument stelt dat zij een zeker bedrag ter storting op eigen rekening heeft aangeboden. Slechts een gedeelte van het bedrag dat Consument stelt te hebben gestort is door de stortautomaat bijgeschreven op de rekening van Consument. Consument vordert vergoeding van het ontbrekende bedrag. 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 Consument onvoldoende (tegen)bewijs heeft geleverd.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap 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 29 augustus 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

## 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 21 juni 2013 en zijn aldaar verschenen.

## 3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument houdt bij Aangeslotene een spaarrekening aan. Op 5 juli 2011 is Consument naar het filiaal van Aangeslotene in X gegaan om contant geld op haar spaarrekening te storten. De medewerker heeft in het bijzijn van Consument de biljetten in de daarvoor bestemde opening van de stortautomaat (een multifunctionele geldautomaat) gelegd, waarna de stortautomaat de procedure voor het storten van de biljetten is gestart.

3.2. Omdat het een grote hoeveelheid biljetten betrof, zijn er twee stortingen verricht; een storting van € 10.000,- en een storting van € 2.000,-. Deze bedragen staan ook op de stortingsbewijzen vermeld. Tijdens het storten heeft de stortautomaat enkele biljetten teruggegeven, welke na het gladstrijken weer in de stortautomaat zijn gelegd, waarna de stortingen zijn afgerond.

3.3. Nadat de stortingen waren afgerond, heeft Consument te kennen gegeven dat het bedrag van €12.000,- niet juist was; Consument meent een totaalbedrag van € 17.000,- ter storting te hebben aangeboden. De medewerker van Aangeslotene heeft vervolgens een klacht aangemaakt.

3.4. Aangeslotene heeft de logrol van de stortautomaat overgelegd. Daarop zijn voor voornoemde datum een biljetinvoer van € 10.000,- (200 briefjes van € 50,-) en € 2000,- (40 briefjes van € 50) weergegeven en bij beide stortingen zijn geen storingen vastgesteld.

3.5. 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.*"

## 4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van € 5.000,-, alsmede de gemaakte kosten in het kader van deze procedure, zijnde een bedrag van € 1.371,-.

4.2. Aan deze vordering legt Consument het volgende ten grondslag:
- Consument heeft een bedrag van € 17.000,- ter storting aangeboden en niet een bedrag van € 12.000,-. Het bedrag van € 17.000,- was verdeeld over drie enveloppen; twee enveloppen met elk € 5.000,- en één envelop met € 7.000,-. Een bedrag van € 7.000,- heeft Consument contant bij ING Bank opgenomen, alvorens ze naar het filiaal van Aangeslotene is gegaan. Het restantbedrag had Consument thuis liggen;
- de medewerker van Aangeslotene is met de drie volle enveloppen weggelopen en is daarmee buiten het zicht van Consument geweest;
- de door Consument op 5 juli 2011 aangeboden biljetten zijn niet handmatig geteld door de medewerker van Aangeslotene alvorens deze in de stortautomaat zijn geplaatst. De biljetten die Consument enkele dagen later ter storting heeft aangeboden werden wel door een medewerker van Consument geteld voordat ze in de stortautomaat werden geplaatst;
- er is een kasoverschot van € 5.030,- in de stortautomaat aangetroffen.

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 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 stortingen van Consument geen onregelmatigheden hebben voorgedaan.

5.2. Het is de Commissie niet gebleken dat er omstandigheden aanwezig zijn die meebrengen 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. Daaruit volgt dat de bewijslast op Consument blijft rusten en is het aan haar om feiten aan te dragen ter ondersteuning van haar stelling dat de volgens haar ontbrekende € 5000,- inderdaad door haar op 5 juli 2011 ter storting zijn aangeboden.

5.3. Consument heeft gesteld dat zij op 5 juli 2011 met drie enveloppen met in totaal € 17.000,- naar het filiaal van Aangeslotene is gedaan; twee enveloppen bevatten ieder € 5.000,- en een envelop bevatte € 7.000,-. Ter onderbouwing hiervan legt Consument een afschrift over van haar betaalrekening bij ING Bank, waaruit blijkt dat zij op 4 juli 2011 een bedrag van € 7.000,- contant heeft opgenomen bij ING Bank. Consument heeft verder toegelicht dat de overige € 10.000,- bij haar thuis lagen. Met een bankafschrift waaruit slechts een opname van € 7.000,- blijkt en met een eigen

verklaring is nog niet bewezen dat ook daadwerkelijk een bedrag van € 17.000,- ter storting is aangeboden. De Commissie is daarom van oordeel dat Consument onvoldoende bewijs heeft kunnen overleggen en daarom niet is geslaagd in het conform artikel 18 van de betreffende voorwaarden vereiste tegenbewijs.

5.4. Ten aanzien van de stelling van Consument dat de medewerker van Aangeslotene met de enveloppen met geld buiten het zicht van Consument is geweest, oordeelt de Commissie als volgt. Nu Aangeslotene deze stelling van Consument uitdrukkelijk heeft weersproken, is het aan Consument om feiten aan te dragen ter ondersteuning van deze stelling. De enkele verklaring van Consument acht de Commissie in dat kader onvoldoende.

5.5. Met betrekking tot de stelling van Consument dat de medewerker de aanboden biljetten op 5 juli 2010 niet heeft geteld alvorens deze in de stortautomaat werden gelegd, oordeelt de Commissie als volgt. De Commissie is van oordeel dat het gebruik van een stortautomaat meebrengt dat biljetten in beginsel niet meer handmatig worden geteld; dit wordt immers door de stortautomaat gedaan. Tevens heeft Aangeslotene voldoende toegelicht dat de biljetten bij een volgende storting wel werden geteld vanwege de onenigheid over de storting van 5 juli 2010. De Commissie acht dit geen onredelijke uitleg.

5.6. Ten aanzien van het kasoverschot van € 5.030,-, is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat het bedrag van € 5.030,- aan een andere rekeninghouder toebehoorde. Aangeslotene heeft in dit kader toegelicht dat er tijdens deze storting (enkele dagen voor de storting door Consument) een storing van de stortautomaat heeft plaatsgevonden en dat deze rekeninghouder hierover is geïnformeerd.

5.7. Al het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument moet worden afgewezen. Nu de vordering van Consument wordt afgewezen, ziet de Commissie geen gronden tot het toewijzen van de door Consument in het kader van de procedure gevorderde kosten.

5.8. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## 6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vorderingen 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.