

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-122 (mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op : 15 juli 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 10 februari 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument stelt dat zij een bedrag heeft gestort bij een geldautomaat van de Bank, maar dat € 1.000,00 te weinig is bijgeschreven op haar betaalrekening. Consument stelt op basis van een kasverschil van € 720,00 dat de geldautomaat niet goed telt en dus problemen vertoont. De Bank heeft naar het oordeel van de Commissie door middel van de logrol voldoende aannemelijk gemaakt dat het kasverschil is ontstaan bij een transactie van een andere klant van de Bank. Op grond van de voorwaarden dient de logrol als volledig bewijs, behoudens tegenbewijs. Consument heeft het tegenbewijs niet kunnen leveren, waardoor de Commissie de vordering afwijst.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door Consument ingediende klacht;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument houdt gezamenlijk met haar partner een en/of-rekening (hierna: de betaalrekening) aan bij de Bank. Op de onderliggende overeenkomst zijn onder meer de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. (hierna: de Algemene Voorwaarden) van toepassing.

2.2 In de Algemene 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.(...)”

2.3 Op 8 juli 2019 heeft Consument een bedrag aan briefgeld getracht te storten bij een geldautomaat van de Bank. Tussen partijen is onenigheid ontstaan over de hoogte van het gestorte bedrag. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert een schadebedrag van € 1.000,00 en excuses van de Bank.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort samengevat, op de volgende grondslag. Consument stelt dat de Bank toerekenbaar is tekortgeschoten in haar dienstverlening jegens Consument en voert hiertoe aan dat zij een bedrag van € 4.250,00 heeft gestort, terwijl slechts een bedrag van € 3.250,00 is bijgeschreven op de betaalrekening. Het feit dat een kasverschil is geconstateerd, geeft al aan dat de geldautomaat van de Bank niet altijd goed telt en dus problemen vertoont. Consument is zeer ontevreden over de klachtafhandeling van de Bank.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of de Bank een bedrag van € 1.000,00, zijnde het verschil tussen het volgens Consument gestorte bedrag en het daadwerkelijk op de betaalrekening bijgeschreven bedrag, aan Consument dient te vergoeden. De Commissie oordeelt in lijn met haar eerdere uitspraken, zoals GC Kifid 2017-725, dat deze vraag ontkennend dient te worden beantwoord en neemt hiertoe het volgende in overweging.

- 4.2 Consument heeft gesteld dat zij een bedrag van € 4.250,00 heeft gestort, terwijl de Bank heeft gesteld dat uit de logrol van de betreffende geldautomaat blijkt dat slechts een bedrag van € 3.250,00 is gestort en dus is bijgeschreven op de betaalrekening. Uit deze logrol blijkt tevens dat de storting van Consument correct is verlopen en dat er geen kasoverschot is, dat verband houdt met de storting van Consument.
- 4.3 De Commissie stelt vast dat volgens artikel 18 van de Algemene Voorwaarden als uitgangspunt geldt dat de bankadministratie tot volledig bewijs strekt, behoudens door Consument te leveren tegenbewijs. Dit betekent dat de logrol van de Bank in beginsel bewijs levert. Nu Consument de juistheid van de logrol betwist, is het aan haar om hiervan bewijs te leveren. Van de Bank kan wel worden verlangd dat zij voldoende feitelijke gegevens verstrekt om Consument aanknopingspunten te bieden voor eventuele bewijslevering, nu de feiten zich hebben afgespeeld 'in het domein' van de Bank. Zie hiervoor HR 20 november 1987, NJ 1988, 500.
- 4.4 De Commissie stelt vast dat geen ander bewijs voor de stellingen van Consument voorhanden is dan de enkele mededelingen dat de geldautomaat een te laag bedrag op de betaalrekening heeft bijgeschreven en dat de geldautomaat niet naar behoren heeft gefunctioneerd, omdat een kasverschil is geconstateerd. De Commissie is niet gebleken van feiten of omstandigheden, die meebrengen dat op grond van de eisen van redelijkheid en billijkheid de bewijslast anders zou moeten worden verdeeld. Dit geldt te meer nu op de Bank al een verzwaarde stelplicht rust. De Commissie oordeelt daarom dat Consument onvoldoende tegenbewijs heeft geleverd, zodat de bankadministratie (de logrol) tot volledig bewijs strekt. Zie hiervoor ook GC Kifid 2019-722. Hoewel de Commissie niet twijfelt aan de oprechtheid van Consument en haar onvrede begrijpt, volgt zij het verweer van de Bank, omdat Consument niet het vereiste tegenbewijs kan leveren. De Commissie is van oordeel dat de Bank door het overleggen van de logrol van de geldautomaat voldoende aanknopingspunten heeft geboden om dit tegenbewijs te kunnen bieden. De verklaring voor het kasoverschot van de betreffende geldautomaat van € 720,00 heeft de Bank door middel van de logrol en de aanvullende toelichting kunnen verklaren. Deze verklaring is ook (verder) niet meer voldoende gemotiveerd betwist door Consument.
- 4.5 Tot slot merkt de Commissie op dat excuses niet rechtens afdwingbaar zijn, hoe vervelend Consument de afhandeling van de klacht ook heeft ervaren.
- 4.6 Op grond van de voorgaande overwegingen concludeert de Commissie dat niet is komen vast te staan dat de Bank toerekenbaar is tekortgeschoten in haar dienstverlening jegens Consument. De Bank is daarom niet gehouden een bedrag van € 1.000,00 te voldoen aan Consument. De Commissie wijst daarom de vordering af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.