

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-29 (mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op : 23 februari 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 12 januari 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft met haar betaaldpas getracht € 500,00 bij een geldautomaat van de Bank op te nemen en heeft gesteld dat dit bedrag niet is uitgekeerd. De Bank heeft dit gemotiveerd betwist. De Commissie oordeelt dat de logrol van de Bank als volledig bewijs strekt en dat Consument er niet in is geslaagd het vereiste tegenbewijs te leveren. De bank is niet gehouden de camerabeelden aan Consument te verstrekken.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier inclusief bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank,
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies en dat het niet nodig is om de zaak mondeling te behandelen. De zaak zal daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

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

2.1 Consument houdt bij de Bank een betaalrekening aan met een bijbehorende betaalpas en pincode. Op de overeenkomst zijn de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing. In artikel 18 Algemene Bankvoorwaarden is bepaald:

“Tegenover de cliënt strekt een uittreksel uit de administratie van de bank tot volledig bewijs, behoudens door de cliënt geleverd tegenbewijs. De bank hoeft haar administratie niet langer te bewaren dan de wettelijke bewaartermijnen.”

2.2 Op 4 december 2015 op of omstreeks 16:05 uur heeft Consument met haar betaalpas en pincode bij een geldautomaat van de Bank getracht een bedrag van € 500,00 op te nemen. Het bedrag is door de Bank van de betaalrekening afgeschreven.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 500,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat de Bank is tekortgeschoten in haar dienstverlening jegens haar en voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Consument heeft tot tweemaal toe getracht een bedrag van € 500,00 te pinnen bij een geldautomaat. Alhoewel Consument drie minuten heeft gewacht en dit bedrag wel van haar betaalrekening is afgeschreven, is het niet door de geldautomaat uitgegeven;
- artikel 18 Algemene Bankvoorwaarden is onredelijk bezwarend, nu van Consument niet kan worden verwacht dat zij iets bewijst dat niet is gebeurd;
- Consument heeft een bijstandsuitkering en kan het zich niet veroorloven dit bedrag kwijt te raken. Zij verzoekt de Bank dan ook om € 500,00 aan haar te vergoeden;
- Consument heeft de Bank verzocht om camerabeelden te raadplegen. Aangezien zij degene is die zichtbaar is op de camerabeelden wordt haar privacy niet geschonden.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- de camerabeelden waarom Consument verzoekt zijn bedoeld om criminele en frauduleuze activiteiten op te sporen. De Bank verstrekt deze beelden daarom alleen op verzoek van de Officier van Justitie. De camera's zijn dusdanig ingesteld dat zij de persoon kunnen identificeren en zijn dus niet gericht op het uitgiftelukkig om te toetsen of de geldautomaten correct functioneren dan wel om te beoordelen hoeveel geld is uitgegeven. Hiervoor dient de logrol;
- uit de logrol is gebleken dat geen storing heeft plaatsgevonden, dat de geldautomaat naar behoren functioneerde en dat geen sprake was van een kasoverschot. Tevens blijkt hieruit dat het bedrag van € 500,00 aan Consument is uitgekeerd. De Bank heeft het bedrag dus terecht van de betaalrekening van Consument afgeschreven;
- conform artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden, dient de logrol van de betreffende geldautomaat van de Bank als bewijs.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie merkt voorafgaand aan de inhoudelijke behandeling op dat Consument in de gelegenheid is gesteld om een reactie op de dupliek in te dienen. Consument heeft van deze gelegenheid geen gebruik gemaakt.

4.2 De Commissie stelt vast dat ingevolge artikel 18 Algemene Bankvoorwaarden als uitgangspunt heeft te gelden dat de bankadministratie tot volledig bewijs strekt, behoudens het door Consument geleverde tegenbewijs. Dit betekent dat de door de Bank overgelegde logrol in beginsel tot volledig bewijs strekt.

Blijkens de logrol heeft de geldautomaat aan Consument een bedrag van € 500,00 ter beschikking gesteld, dat door Consument is uitgenomen. Niet is gebleken dat een storting heeft plaatsgevonden, noch was sprake van een kasoverschot.

- 4.3 Nu Consument zich op het standpunt heeft gesteld dat de bewuste geldautomaat het bedrag van € 500,00 niet heeft uitgegeven, dient zij hiervoor (tegen)bewijs te leveren. Wel kan van de Bank worden verlangd dat zij voldoende feitelijke gegevens verstrekt teneinde Consument aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen nu de feiten zich hebben afgespeeld ‘in het domein’ van de Bank (vgl. HR 20 november 1987, NJ 1988, 500).
- 4.4 De Commissie is van oordeel dat de Bank met het overleggen van de logrol voldoende feitelijke gegevens heeft verschaft teneinde Consument aanknopingspunten te bieden voor haar bewijslevering. De Commissie stelt vast dat geen ander bewijs voor de stelling van Consument voorhanden is dan de enkele mededeling dat de bewuste geldautomaat het geld niet heeft uitgegeven. De Commissie is niet gebleken van feiten of omstandigheden, die meebrengen dat op grond van de eisen van redelijkheid en billijkheid de bewijslast anders moet 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. Uitgegaan kan worden van de juistheid van de gegevens zoals vermeld op de logrol. De Bank is niet gehouden om camerabeelden over te leggen, nu die worden gemaakt ten behoeve van opsporingsactiviteiten en niet tot de taak van de Bank behoren.

Op grond van het voorgaande concludeert de Commissie dat niet is komen vast te staan dat de Bank is tekortgeschoten in haar dienstverlening jegens Consument en niet gehouden is om het bedrag van € 500,00 aan Consument uit te betalen. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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 46 van het Reglement.