

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2017-118 (prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter en mw. mr. M. Nijland, secretaris)

Klacht ontvangen op : 27 november 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 14 februari 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft met zijn betaaldpas getracht € 200 bij een geldautomaat op te nemen en heeft gesteld dat dit bedrag niet is uitgekeerd, terwijl de bank stelt dat consument bij een andere geldautomaat € 200,- heeft opgenomen. De Commissie oordeelt dat de transactieoverzichten van de Bank als volledig bewijs strekken 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 haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument; en
- de dupliek van de Bank.

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

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 22 augustus 2016 om 15:15 uur heeft Consument bij geldautomaat S10406 van ABN AMRO bank met behulp van zijn betaaldpas een bedrag van € 200,- opgenomen.
- 2.2 Uit de administratie van de Bank blijkt dat Consument op 23 augustus 2016 om 11:06 uur bij geldautomaat S10406 van ABN AMRO bank met behulp van zijn betaaldpas een bedrag van € 200 heeft opgenomen. Er hebben zich hierbij geen onregelmatigheden voorgedaan. Consument betwist deze transactie te hebben verricht.

- 2.3 Op 23 augustus 2016 om 13:08 uur heeft Consument bij geldautomaat SIV251 van ABN AMRO met behulp van zijn betaalpas een bedrag van € 200,- trachten op te nemen. Uit de administratie van de Bank blijkt dat deze transactie niet is geslaagd omdat er een opnamelimiet per etmaal per pas geldt van € 250,- bij geldautomaten van andere Nederlandse banken.
- 2.4 Op 23 augustus 2016 om 13:13 uur heeft Consument bij geldautomaat SIV251 van ABN AMRO een bedrag van € 10,- trachten op te nemen. Deze transactie is evenmin geslaagd omdat er per etmaal maximaal een geldopname per pas bij een geldautomaat van een andere Nederlandse bank mag plaatsvinden.
- 2.5 Op diezelfde dag heeft Consument bij een kantoor van de Bank met behulp van zijn betaalpas een opname van € 200,- gedaan.
- 2.6 Op de rechtsverhouding tussen partijen zijn de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing. In artikel 18 is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

*“Artikel 18: Bewijskracht en bewaartermijn bankadministratie
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.”*

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot vergoeding van een bedrag van € 200,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat geldautomaat SIV251 een bedrag van € 200,- niet heeft uitbetaald. De Bank heeft nooit onderzoek gedaan naar het kasoverschot van deze automaat, terwijl dit wel aan Consument was toegezegd. Consument is volledig afhankelijk van het onderzoek van de Bank. Van de Bank had verwacht mogen worden dat zij camerabeelden zou overleggen.

Verweer

- 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 Consument betwist dat hij op 23 augustus 2016 om 11:06 uur een geldopname van € 200,- bij geldautomaat S10406 heeft verricht. Hij stelt dat hij niet bij de bewuste geldautomaat in de buurt is geweest. Daarnaast stelt Consument zich op het standpunt dat geldautomaat SIV251 op diezelfde dag om 13:00 uur een bedrag van € 200,- niet heeft uitgekeerd. Consument vordert vergoeding van een bedrag van € 200,-.

- 4.2. De Bank heeft door de transactieoverzichten over te leggen inzicht gegeven in haar administratie. Hieruit blijkt dat op 23 augustus 2016 om 11:06 uur met behulp van de betaalpas van Consument een bedrag van € 200,- is opgenomen bij geldautomaat S10406 en dat er zich ten tijde van deze opname geen onregelmatigheden hebben voorgedaan. Verder blijkt uit de administratie van de Bank dat de transactie bij geldautomaat S1V251 niet is geslaagd omdat er een opnamelimit per etmaal per pas geldt van € 250,- bij geldautomaten van andere Nederlandse banken, nu immers om 11:06 uur een bedrag van € 200,- was opgenomen.
- 4.3. Nu Consument zich op het standpunt heeft gesteld dat hij de betwiste geldopname bij geldautomaat S10406 niet heeft verricht, terwijl hij niet uit het bezit is geraakt van zijn betaalpas, dient hij 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 transactieoverzichten voldoende feitelijke gegevens heeft verschaft teneinde Consument aanknopingspunten te bieden voor zijn bewijslevering. De Commissie stelt vast dat geen ander bewijs voor de stelling van Consument voorhanden is dan de enkele mededeling dat hij bewuste geldopname niet heeft verricht. Het is de Commissie 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 overeenkomstig artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden tot volledig bewijs strekt. Uitgegaan kan worden van de juistheid van de gegevens zoals vermeld op de transactieoverzichten. Tot slot is de Bank niet gehouden om camerabeelden over te leggen, nu die worden gemaakt ten behoeve van opsporingsactiviteiten en niet tot de taak van de Bank behoren.
- 4.5. 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 € 200,- 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.