

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-434 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M. Nijland, secretaris)

Klacht ontvangen op : 28 maart 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 6 juli 2017
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Consument heeft met haar betaaldpas getracht € 250 bij een geldautomaat op te nemen en heeft gesteld dat dit bedrag niet is uitgekeerd, terwijl de bank stelt dat het geld moet zijn uitgenomen. 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. De vordering wordt afgewezen

I. 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; en
- 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

- 2.1 Consument houdt bij de Bank een betaalrekening aan met bijbehorende betaalpas en pincode.
- 2.2 Op de overeenkomst zijn de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing. In artikel 18 van de 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.”
- 2.3 Op 13 januari 2017 heeft Consument met haar betaalpas en pincode bij een mobiele geldautomaat van een andere bank getracht een bedrag van € 250,- op te nemen. Het bedrag is door de Bank van de betaalrekening afgeschreven.

- 2.4 Uit de logrol van de bewuste transactie blijkt dat de geldautomaat het bedrag van € 250,- aan Consument ter beschikking heeft gesteld en dat het bedrag is uitgenomen. Niet is gebleken dat een storing heeft plaatsgevonden, noch was sprake van een kasoverschot.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 250,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat de Bank is tekortgeschoten in haar dienstverlening jegens haar door het bedrag van € 250,- niet aan haar te vergoeden, terwijl de geldautomaat het geld niet heeft uitgegeven. Consument heeft na de transactie onmiddellijk telefonisch contact opgenomen met de Bank en aan haar is toen medegedeeld dat het bedrag spoedig weer op haar rekening zou worden gestort. Aan de hand van de camerabeelden kan worden vastgesteld dat zij het bedrag niet in haar portemonnee heeft gedaan.

Verweer van de Bank

- 3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover relevant zal de Commissie hier bij haar beoordeling op ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie stelt vast dat ingevolge artikel 18 van de 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 € 250,- ter beschikking gesteld, dat door Consument is uitgenomen. Niet is gebleken dat een storing heeft plaatsgevonden, noch was sprake van een kasoverschot.
- 4.2 Nu Consument zich op het standpunt heeft gesteld dat de bewuste geldautomaat het bedrag van € 250,- 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.
- 4.3. Echter gelet op het hierboven overwogene stelt de Commissie 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. Zie GC Kifid 2017-118.

- 4.4 Hoewel de Commissie niet twijfelt aan de lezingen van beide partijen, volgt de Commissie het verweer van de Bank omdat Consument, gelet op het hierboven overwogene, in het licht van artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden, onvoldoende tegenbewijs heeft geleverd. 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. Zie GC Kifid 2017-118.
- 4.5 Op grond van het voorgaande is dan ook niet komen vast te staan dat de Bank is tekortgeschoten in haar dienstverlening jegens Consument en niet gehouden is om het bedrag van € 250,- 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.