

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-439
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M. Nijland, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13 februari 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 6 juli 2017
Aard uitspraak : Niet-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 brief van Consument waarin zij om camerabeelden verzoekt.

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 23 december 2016 om 6:43 uur heeft Consument met haar betaalpas en pincode bij een geldautomaat van de Rabobank getracht een bedrag van € 250,- op te nemen. Het bedrag is door de Bank van de betaalrekening afgeschreven.

- 2.4 Uit de logrol blijkt dat de bewuste transactie op 23 december 2016 om 6:43:12 uur is gestart. Nadat de pincode en het gewenste bedrag van € 250,- zijn ingevoerd, heeft volgens de logrol de automaat het bedrag van € 250,- uitgegeven en zijn de biljetten uitgenomen. Verder blijkt uit de logrol dat de automaat normaal heeft gefunctioneerd.

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. Behalve haar partner was er rond hetzelfde tijdstip niemand anders bij de geldautomaat aanwezig. Van de Bank mag verwacht worden dat zij camerabeelden ter beschikking stelt van de transactie. Consument is ervan overtuigd dat als sprake was geweest van een Nederlander, de Bank wel tot vergoeding zou zijn overgegaan.

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

- 41 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.
- 42 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.
- 43 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. Zie GC Kifid 2017-118.

- 4.5 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. De Bank heeft de camerabeelden desalniettemin opgevraagd bij de Rabobank maar deze waren reeds vernietigd. Bovendien staat de camera niet op het uitgifteluis gericht. Dus wat dat betreft hadden ze ook niet kunnen baten in deze zaak.
- 4.6 Op grond van het dossier heeft de Commissie geen enkele aanleiding aan te nemen dat sprake is geweest van discriminatie van Consument.
- 4.7 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.

De uitspraak heeft 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 46 van het Reglement.