Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-711 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. W.H.G.A. Filott mpf en mw. mr. A.M.T. Wigger, leden en mr. M. Nijland, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 januari 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 24 oktober 2017
Aard uitspraak	: Bindend advies

Consument heeft met zijn betaalpas getracht € 250,00 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.

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 brief van de Commissie van 19 juli 2017 aan de Bank; en
- het e-mailbericht van de Bank met bijlage van 21 juli 2017.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 mei 2017 en zijn aldaar verschenen.

Ter zitting heeft de voorzitter van de Commissie aan partijen medegedeeld de zaak op grond van artikel 36.7 van het Reglement door te verwijzen naar een meervoudige Commissie. De Commissie heeft de zaak op stukken beoordeeld.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

1. Feiten

2.1 Consument en zijn echtgenote houden ieder afzonderlijk een betaalrekening aan bij de Bank.

2.2 Op de overeenkomst inzake de betaalrekening van Consument 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."*

2.3 Op 19 december 2016 hebben Consument en zijn echtgenote volgens Consument ieder met hun eigen betaalpas geld opgenomen of trachten op te nemen bij een geldautomaat van de [X] bank. Er stonden twee automaten naast elkaar opgesteld. Om 11:35 uur heeft de echtgenote van Consument een bedrag van € 150,- bij automaat [automaat X] opgenomen.

Uit de administratie van de Bank blijkt dat Consument om 11:35 uur een bedrag van € 350,- heeft getracht op te nemen bij automaat [Y]. Deze transactie is mislukt omdat de daglimiet voor opnames bij gastbanken € 250,- bedraagt. Hierna heeft onderhoud aan deze automaat plaatsgevonden. Om 11:58 uur heeft een derde persoon bij de onderhavige automaat geld opgenomen. Deze transactie is zonder problemen verlopen. Uit de administratie van de Bank blijkt verder dat om 12:01 uur van diezelfde dag met behulp van de betaalpas en pincode van Consument bij geldautomaat [X] een bedrag van € 250,- is opgenomen. Consument betwist deze transactie te hebben verricht.

2.4 Om 13:00 uur van diezelfde dag heeft Consument elders bij een geldautomaat een bedrag van € 150,- opgenomen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 250,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat de Bank is tekortgeschoten in haar dienstverlening jegens hem door het bedrag van € 250,- niet aan hem te retourneren. Consument betwist een geldopname op 19 december 2016 om 12:01 bij geldautomaat [automaat X] te hebben verricht. Nadat Consument geld heeft proberen op te nemen bij geldautomaat [automaat Y] is een geldvuller langsgekomen en heeft de automaat bijgevuld. Consument heeft toen gevraagd of er nog geld in de automaat was achtergebleven. De geldvuller is toen vluchtig doorgelopen en zei: “Er is niets”.

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 Ter zitting is gebleken dat het geschil van partijen ziet op de transactie van € 250,- bij geldautomaat [automaat X]. Consument betwist deze transactie te hebben verricht en de Bank stelt zich op het standpunt dat Consument deze moet hebben verricht, althans dat de transactie heeft plaatsgevonden na invoering van de pincode van Consument .

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 is met de pinpas van Consument en na intoetsen van de pincode van Consument een bedrag van € 250,- door de geldautomaat ter beschikking gesteld en door iemand uitgenomen. Niet is gebleken dat een storing heeft plaatsgevonden en ook was er geen kasoverschot. Ook heeft Consument niet aangegeven dat zijn pas en/of de pincode in de genoemde periode buiten zijn beheer zijn geweest.

4.3 Nu Consument zich op het standpunt heeft gesteld dat hij geen opname bij de bewuste geldautomaat heeft verricht, 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 Hoewel de Commissie niet twijfelt aan de oprechtheid en 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. 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 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.

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 is gehouden om het bedrag van € 250,- aan Consument uit te betalen. Omdat automaat [X] is bijgevuld door de geldvuller en de betwiste transactie bij de andere automaat, [Y], is opgenomen, heeft de Commissie geen aanleiding gezien hier nader onderzoek naar te verrichten. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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