Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0180

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	1 maart 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument stelt dat zij een bedrag van € 950,- heeft gestort bij een stortautomaat. Dit bedrag is vervolgens niet op haar rekening gestort en ook niet aan haar teruggegeven. Zij is daarom van mening dat de bank dit bedrag aan haar dient te vergoeden. De bank heeft dit betwist en stelt dat uit de logrol blijkt dat het bedrag aan de consument is teruggegeven en dat dit vervolgens uit de automaat is genomen. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument haar vordering – tegenover de gemotiveerde betwisting daarvan door de bank – onvoldoende onderbouwd. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank.

2.2 Op 5 april 2023 heeft de consument bij een stortingsautomaat geprobeerd een bedrag van € 950,- in contanten op haar betaalrekening te storten. Na afloop van de storting ontving de consument een bewijs van de automaat waarop stond vermeld:

> *"TECHNISCHE FOUT. UW STORTING IS NIET BIJGESCHREVEN. NEEM CONTACT OP MET UW BANK."*

2.3 De bank maakt van transacties die via geld- en stortautomaten worden uitgevoerd een logrol op. Op de relevante logrol wordt het volgende vermeld:

Datum Tijd | Journaal + Uitleg
05.04.2023 16:41:51 | Card inserted, | Klant heeft betaalpas in de ATM gestopt
05.04.2023 16:41:55 | BIN check, ING Visa Debit ,expiry date 2410, Chip, | Bank identificatie controle
05.04.2023 16:42:01 | PIN entered, | Klant voert pincode in
05.04.2023 16:42:04 | Service selected: Deposit note, | Klant kiest voor biljetten afstorten
05.04.2023 16:42:05 | Card scheme balance request, | Klant vraagt saldo informatie op
05.04.2023 16:42:05 | Balance request, ING Visa Debit ,expiry date 2410, Chip, | Saldo informatie op sch
erm 05.04.2023 16:42:07 | Account verification, ING Visa Debit, expiry date 2410, Chip, | Verificatie IBAN
05.04.2023 16:42:40 | Deposit: Start counting notes, | Afstorting: biljetten worden geteld
05.04.2023 16:42:55 | Dispenser, Media jam, TransportMechanismState isInoperable
05.04.2023 16:42:55 | Note deposit unit, Malfunction,TransportMechanismStatus is Inoperable
05.04.2023 16:42:55 | Note deposit unit, Info, Notes accepted (31),refused (1), | Geaccepteerde biljetten
(31), geweigerde biljetten (1) 05.04.2023 16:42:56 | Metal detected in input tray
05.04.2023 16:42:59 | Note deposit unit, Good
05.04.2023 16:43:10 | Deposit: Start counting notes, | Afstorting: biljetten worden geteld
05.04.2023 16:43:11 | Note deposit unit, Info, Recognized notes:20xEUR20, 11xEUR50, | Herkende biljett
en 05.04.2023 16:43:13 | Notes left in input tray presented to customer
05.04.2023 16:43:15 | Notes left in input tray taken by customer 05.04.2023 16:43:22 | Dispenser, Good
05.04.2023 16:43:22 | Refused notes presented to customer
05.04.2023 16:43:25 | Refused notes taken by customer
05.04.2023 16:43:42 | Accepted notes presented to customer
05.04.2023 16:43:45 | Returned notes taken by customer
05.04.2023 16:43:51 | Card presented, | Betaalpas wordt aangeboden
05.04.2023 16:43:53 | Card taken, | Betaalpas wordt uit de ATM genomen
05.04.2023 16:43:58 | Receipt presented, | Bon gepresenteerd
05.04.2023 16:43:58 | Deposit note, Error code 22, Chip
05.04.2023 16:43:59 | Customer dialog ended, | Transactie voltooid

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert betaling van een bedrag van € 950,-.

2.5 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. Zij heeft een bedrag van € 950,- ter storting aangeboden aan de stortautomaat. Dit bedrag is echter niet bijgeschreven op haar betaalrekening en zij heeft de biljetten ook niet teruggekregen van de stortautomaat. Wel kreeg zij een bewijs uit de automaat waaruit blijkt dat er sprake was van een technische fout. Aangezien het bedrag ten onrechte niet op haar rekening is bijgeschreven, dient de bank het bedrag alsnog aan haar uit te betalen.

Het verweer

2.6 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden is een bedrag van € 950,- aan de consument te vergoeden. Naar het oordeel van de commissie is de bank daartoe niet gehouden. Deze beslissing zal hierna worden toegelicht.

3.2 De commissie stelt voorop dat op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering de consument de bewijslast draagt van haar stelling dat sprake is van een mislukte storting, omdat de consument zich beroept op de rechtsgevolgen hiervan. Wel kan van de bank worden verlangd dat zij voldoende feitelijke gegevens verstrekt om de consument aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen, aangezien de feiten zich hebben afgespeeld 'in het domein' van de bank.[1]

3.3 De bank heeft de logrol overgelegd (zie overweging 2.3) en heeft daarbij toegelicht dat daaruit weliswaar blijkt dat de consument een bedrag ter storting heeft aangeboden, maar dat dit bedrag vervolgens weer aan de consument is aangeboden en door de consument ook uit de stortingsautomaat is uitgenomen. Daarnaast is ook niet gebleken van een kasverschil, aldus de bank.

3.4 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank de stelling van de consument hiermee voldoende gemotiveerd betwist. De consument heeft hiertegenover niets aangevoerd waaruit blijkt dat de logrol onjuist zou zijn en dat zij het bedrag van € 950,- niet heeft teruggekregen. De enkele stelling van de consument is onvoldoende om dit aan te nemen. De consument heeft nog verwezen naar het bewijs dat zij uit de stortingsautomaat ontving en waarop staat vermeld dat er sprake was van een fout tijdens de storting. Uit de logrol blijkt echter dat de consument het geld op dat moment al had teruggekregen uit de automaat. Er was dus weliswaar sprake van een storing, maar de consument heeft niets aangevoerd waaruit blijkt dat deze storing ertoe heeft geleid dat zij € 950,- is kwijtgeraakt.

3.5 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering moet worden afgewezen. Dit wil overigens niet zeggen dat aan de stellingen van de bank meer waarde wordt gehecht dan aan de stellingen van de consument, maar uitsluitend dat de consument er niet in is geslaagd om te bewijzen wat zij moet bewijzen.

[1] Zie Hoge Raad 20 november 1987, NJ 1988, 500.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl