Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0088

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. F. Faes. Secretaris)

Klacht ontvangen op	15 november 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	1 februari 2023
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument stelt dat zij € 1.000,- heeft gestort bij een stortautomaat. Er is echter geen bedrag bijgeschreven op de betaalrekening. Ook zijn de biljetten niet teruggegeven door de stortautomaat. De consument vordert vergoeding van het niet ontvangen bedrag van de bank. De commissie sluit aan bij haar eerdere uitspraken en beslist dat de bankadministratie (de zogenaamde logrol) leidend is en oordeelt dat de consument er niet in is geslaagd tegenbewijs te leveren. 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) de aanvullende stukken van de consument; en 3) het verweerschrift 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt bij de bank een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) aan.

2.2 Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Algemene Bankvoorwaarden 2017 (hierna: de ABV) van toepassing. Hierin is, voor zover relevant, opgenomen:

> *"Artikel 18 – Bewijskracht en bewaartermijn bankadministratie*
>
> *Onze bankadministratie levert volledig bewijs op maar u mag tegenbewijs leveren 1. Wij administreren de rechten en verplichtingen die u heeft of zal hebben in uw relatie met ons. Hieraan worden wettelijk hoge eisen gesteld. Onze administratie geldt in relatie met u als volledig bewijs, maar uiteraard mag u aantonen dat dit bewijs niet klopt.*
>
> *2. (…)"*

2.3 Op 23 juni 2022 heeft de consument geprobeerd om bij een stortautomaat een bedrag in contanten op haar betaalrekening te storten. Na afloop van de transactie ontving zij een stortingsbewijs van de stortautomaat, waarop het volgende vermeld staat:

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

2.4 Van transacties die via geld- en stortautomaten worden uitgevoerd, maakt de bank een logrol op. Op de logrol van de storting waar deze klacht over gaat, staat het volgende:

Datum Tijd | Journaal + Uitleg
23.06.2022 20:52:05 | Card inserted, | Klant heeft betaalpas in de ATM gestopt.
23.06.2022 20:52:11 | BIN check, ING Visa Debit ,expiry date 2511, Chip, | Bank identificatie controle
23.06.2022 20:52:17 | PIN entered, | Klant voert pincode in
23.06.2022 20:52:40 | Service selected: Deposit note, | Klant kiest voor biljetten afstorten
23.06.2022 20:52:41 | Card scheme balance request, | Klant vraagt saldo informatie op
23.06.2022 20:52:41 | Balance request, ING Visa Debit ,expiry date 2511, Chip, | Saldo informatie op sch
erm 23.06.2022 20:52:43 | Account verification, ING Visa Debit, expiry date 2511, Chip, | Verificatie IBAN
23.06.2022 20:53:26 | Deposit: Start counting notes, | Afstorting: biljetten worden geteld
23.06.2022 20:53:47 | Note deposit unit, Malfunction,TransportMechanismStatus is Inoperable, |
23.06.2022 20:53:48 | Dispenser, Media jam, TransportMechanismState isInoperable, |
23.06.2022 20:53:48 | Note deposit unit, Info, Notes accepted (71),refused (1), | Geaccepteerde biljetten
(#), geweigerde biljetten 23.06.2022 20:53:50 | Metal detected in input tray, |
23.06.2022 20:53:52 | Note deposit unit, Good, |
23.06.2022 20:54:00 | Deposit: Start counting notes, | Afstorting: biljetten worden geteld
23.06.2022 20:54:04 | Note deposit unit, Info, Recognized notes:54xEUR10, 13xEUR20, 4xEUR50, | Herke
nde biljetten 23.06.2022 20:54:06 | Notes left in input tray presented to customer, |
23.06.2022 20:54:16 | Notes left in input tray taken by customer, |
23.06.2022 20:54:22 | Refused notes presented to customer, | 23.06.2022 20:54:23 | Dispenser, Good, |
23.06.2022 20:54:43 | Refused notes taken by customer, |
23.06.2022 20:55:05 | Accepted notes presented to customer, |
23.06.2022 20:55:08 | Returned notes taken by customer, |
23.06.2022 20:55:14 | Card presented, | Betaalpas wordt aangeboden
23.06.2022 20:55:16 | Card taken, | Betaalpas wordt uit de ATM genomen
23.06.2022 20:55:19 | Receipt presented, | Bon gepresenteerd
23.06.2022 20:55:20 | Deposit note, Error code 22, Chip, |
23.06.2022 20:55:20 | Customer dialog ended, | Transactie voltooid

2.5 De consument heeft contact opgenomen met de bank en haar verzocht om het bedrag van € 1.000,- aan de consument te vergoeden. De bank heeft dit verzoek afgewezen. In de brief van de bank aan de consument van 20 oktober 2022 staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

> *"Uit de logrol blijkt dat de storting in 1 keer door u is uitgevoerd. Er worden 71 biljetten door de automaat geaccepteerd en 1 biljet wordt door de automaat geweigerd. Hierna treedt een storing op tijdens de verwerking van uw storting, omdat er metaal in de invoer tray wordt waargenomen. De automaat heeft op dat moment 54 biljetten van € 10, 13 biljetten van € 20 en 4 biljetten van € 50 herkend.*

De waarde van de herkende biljetten bedraagt € 1.000. De biljetten die nog in de invoer tray aanwezig zijn worden hierna door de automaat aan u aangeboden en (om 20:54:16 uur) door u uitgenomen. Vervolgens wordt het geweigerde biljet door de automaat aan u aangeboden en (om 20:54:43) door u uitgenomen. Hierna biedt de automaat u de 71 geaccepteerde biljetten met een waarde van € 1.000,- aan, die (om 20:55:16 uur) door u uit de automaat zijn genomen."

De klacht en vordering

2.6 De consument stelt het volgende. Zij heeft € 1.000,- ter storting aangeboden aan de stortautomaat. Dit bedrag is echter niet bijgeschreven op haar betaalrekening. Ook heeft zij de biljetten niet teruggekregen van de stortautomaat. Er ontbreekt dus een bedrag van € 1.000,-. De consument vordert daarom een vergoeding van € 1.000,- van de bank.

Het verweer

2.7 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

Waar gaat deze zaak om?

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden, is of de bank gehouden is een bedrag van € 1.000,- aan de consument te vergoeden. De commissie is in lijn met haar eerdere uitspraken[1] van oordeel dat dat niet het geval is en zal dat hierna toelichten.

De bankadministratie strekt tot volledig bewijs

3.2 Volgens artikel 18 van de ABV geldt als uitgangspunt dat de bankadministratie tot volledig bewijs strekt, tenzij de consument erin slaagt tegenbewijs te leveren. Dit betekent dat de door de bank overgelegde logrol in beginsel tot volledig bewijs strekt.

3.3 De bank heeft in dit kader de logrol van de transactie van 23 juni 2022 overgelegd en hierop een toelichting gegeven. Uit de logrol blijkt dat er 71 biljetten door de automaat zijn geaccepteerd en 1 biljet door de automaat is geweigerd. Hierna treedt een storing op tijdens de verwerking van de storting, omdat er metaal in de invoer tray wordt waargenomen. De automaat heeft op dat moment 54 biljetten van € 10,-, 13 biljetten van € 20,- en 4 biljetten van € 50,- herkend. De waarde van de herkende biljetten bedraagt € 1.000,-.

[1] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2017-439, 2019-874, 2020-122, 2020-457, 2020-764, 2020-925, 2021-0758, 2021-1057, 2021-1089, 2022-366 2022-0770 en 2022-0789.

De biljetten die nog in de invoer tray aanwezig zijn worden hierna door de automaat aan de consument retour aangeboden en (om 20:54:16 uur) uitgenomen. Vervolgens wordt het geweigerde biljet door de automaat retour aangeboden en (om 20:54:43) uitgenomen. Hierna biedt de automaat de 71 geaccepteerde biljetten met een waarde van € 1.000,- retour aan, die (om 20:55:16 uur) uit de automaat zijn genomen. De bank heeft tot slot gesteld dat er bij de kasopmaak van de geldautomaat geen verschillen naar voren zijn gekomen.

3.4 Nu de consument zich op het standpunt heeft gesteld dat de stortautomaat het bedrag van € 1.000,- niet aan haar heeft teruggegeven, dient zij hiervoor (tegen)bewijs te leveren. Wel kan van de bank worden verlangd dat zij voldoende feitelijke gegevens verstrekt teneinde de consument aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen, nu de feiten zich hebben afgespeeld 'in het domein' van de bank.

3.5 De commissie is van oordeel dat de bank met het overleggen van de logrol voldoende feitelijke gegevens heeft verschaft teneinde de consument aanknopingspunten te bieden voor haar bewijslevering. De commissie stelt vast dat geen ander bewijs voor de stelling van de consument voorhanden is dan de enkele mededeling dat de bewuste geldautomaat het geld niet aan haar heeft teruggegeven. De consument heeft daarmee naar het oordeel van de commissie onvoldoende tegenbewijs geleverd, zodat de bank-administratie (de logrol) tot volledig bewijs strekt.

Conclusie

3.6 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de klacht van de consument niet slaagt. 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. De klacht van de consument is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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