Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-537
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 7 januari 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 26 juni 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Consument heeft briefgeld gestort in een stortingsautomaat van de Bank. Zij stelt zich op het standpunt dat de Bank € 500,- te weinig op haar betaalrekening heeft bijgeschreven. Naar het oordeel van de Commissie heeft de Bank aan de hand van haar administratie bewijs geleverd voor haar standpunt dat de automaat geen fout gemaakt heeft. Op grond van de voorwaarden dient de administratie van de Bank als volledig bewijs, behoudens tegenbewijs. Consument heeft geen tegenbewijs kunnen leveren. De vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) het verweerschrift van de Bank en de aanvullingen hierop van 27 februari 2020 en 26 maart 2020; 3) de repliek van 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 Consument en de Bank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank. Op 5 januari 2019 heeft Consument met haar moeder briefgeld gestort in een stortingsautomaat van de Bank (hierna: de automaat of de stortingsautomaat). Deze stortingsautomaat bevond zich in een lectuurwinkel (hierna: de winkel). Er is een bedrag van € 5.200,- op de betaalrekening van Consument bijgeschreven.

2.2 Consument heeft op 5 januari 2019 een klacht ingediend over de hoogte van het bedrag dat tijdens de storting geregistreerd is en op haar betaalrekening bijgeschreven is. De Bank heeft op 7 januari 2019 bericht dat uit onderzoek blijkt dat Consument € 5.200,- in de automaat ingevoerd heeft. Op 8 januari 2019 is Consument hiertegen in beroep gegaan. Op 19 februari 2019 heeft de Bank op haar beroepschrift gereageerd en haar klacht nogmaals afgewezen.

2.3 Van transacties die via de automaat uitgevoerd worden, wordt een logrol opgemaakt. Op de logrol van de storting van Consument is opgenomen dat 98 biljetten van € 50,- en 15 biljetten van € 20,- zijn aangeboden en dat de transactie geslaagd is. Op de logrol van de transactie voorafgaand aan de storting door Consument is opgenomen dat ook die transactie geslaagd is. Hetzelfde geldt voor de transactie die heeft plaatsgevonden na de storting van Consument. Het kastotaal van de automaat is na de storting van Consument voor het eerst op 7 en 15 januari 2019 opgemaakt, met als resultaat een kastekort van € 10,-.

2.4 Op het gebruik van de betaalrekening van Consument zijn onder meer de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden Betaalrekening van toepassing verklaard. In de Algemene Bankvoorwaarden is 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."

In de Voorwaarden Betaalrekening is opgenomen:

"19.3 Wanneer u geld in de automaat stort, geeft u toestemming aan ING om uw betaalopdracht uit te voeren. U kunt uw opdracht daarna niet meer intrekken. ING maakt het gestorte bedrag op uw Betaalrekening over."

De klacht en vordering

2.5 Consument heeft, samengevat, het volgende gesteld. Zij heeft € 5.700,- gestort, maar er is € 500,- te weinig op haar betaalrekening bijgeschreven. Consument vordert vergoeding van het bedrag van € 500,-.

2.6 Het geld was afkomstig uit twee enveloppen. In de ene envelop zaten 100 briefjes van € 50,- en in de andere envelop zaten 15 briefjes van € 20,- en 8 briefjes van € 50,-. Consument heeft de biljetten in deze volgorde in het geldvak van de stortingsautomaat gelegd. Vervolgens werd het geld geteld en verscheen er een melding dat het bedrag € 5.200,- was.

Consument wist dat dit bedrag niet klopte, maar er was geen mogelijkheid om de storting te annuleren. Consument vindt dat niet kunnen en hoopt dat deze mogelijkheid in de toekomst wel geboden wordt.

Het verweer

2.7 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

De stortingen

3.1 Het geschil tussen Consument en de Bank komt in de kern neer op de vraag of de automaat een fout gemaakt heeft bij de storting van Consument. Omdat Consument stelt dat de automaat ten onrechte € 5.200,- geteld heeft in plaats van € 5.700, is het op grond van de wettelijke bewijslastverdeling (artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering) - bij voldoende betwisting van de Bank - aan Consument om bewijs te leveren voor haar stelling. Op grond van artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden levert de administratie van de Bank volledig bewijs op en mag Consument tegenbewijs leveren (zie overweging 2.4). Wel kan van de Bank worden verlangd dat zij voor haar betwisting van de door Consument gestelde feiten voldoende feitelijke gegevens aandraagt, zodat Consument aanknopings-punten heeft voor eventuele bewijslevering. Zie bijvoorbeeld de uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening in een vergelijkbare zaak, met nummer 2019-047.

3.2 De Commissie is op basis van het volgende van oordeel dat de Bank voldoende feitelijke gegevens heeft aangedragen. De Bank heeft de logrollen van drie transacties en de kasopmaak overgelegd. Hieruit komt naar voren dat in de transactie van Consument 98 biljetten van € 50,- en 15 biljetten van € 20,- gestort zijn en dat zowel deze transactie als de transacties ervoor en erna geslaagd zijn. Het is niet gebleken dat de automaat (voor, tijdens of na de storting) in storing verkeerde. Verder is enkele dagen na de storting van Consument geen kasoverschot vastgesteld, maar een kastekort van € 10,-.

3.3 Ter onderbouwing van haar stelling dat de automaat een fout gemaakt heeft, heeft Consument naar voren gebracht dat zij precies weet hoeveel briefjes van welke coupures zij gestort heeft en in welke volgorde (zie overweging 2.5). Bovendien was haar moeder aanwezig bij de storting en onderschrijft zij dat er € 5.700,- gestort is in plaats van € 5.200,-. De overtuiging van Consument en haar moeder over de hoogte van het gestorte bedrag zijn echter, gelet op de uitvoerige onderbouwing van de Bank, onvoldoende om als tegenbewijs te dienen.

Camerabeelden

3.4 Consument heeft verder gesteld dat er camerabeelden moeten zijn van het moment van de storting. Volgens de Bank worden camerabeelden alleen op verzoek van de Officier van Justitie verstrekt in het kader van het vervolgen van eventuele daders. De camera's zijn daarom gericht op de persoon die de transactie verricht en niet op het gedeelte van de automaat waar de storting verricht wordt (beeldscherm en geldvak). De camerabeelden bevatten dan ook geen bewijs voor het al dan niet slagen van een storting en worden niet gebruikt in het onderzoek na een melding dat een stortingsautomaat niet naar behoren zou hebben gefunctioneerd.

3.5 De Commissie stelt vast dat camerabeelden Consument niet kunnen baten voor de vraag welk bedrag gestort is in de automaat, omdat dat daar niet op te zien kan zijn. Consument heeft nog aangevoerd dat de reactie en het handelen van Consument en haar moeder zijn vastgelegd. Zo is daarop te zien dat een medewerker van de winkel op hun verzoek naar de stortingsautomaat gekomen is nadat zij zagen dat het bedrag niet klopte. Hieruit is volgens Consument te concluderen dat de transactie niet klopte. De Commissie merkt echter op dat ook dergelijke gegevens niet als bewijs kunnen dienen voor de hoogte van het gestorte bedrag.

De procedure van de storting

3.6 Consument heeft verder haar ongenoegen geuit over het feit dat zij alleen geld kon storten door gebruikmaking van de stortingsautomaat en over de werking van de stortingsautomaat. Consument had het geld door een Bankmedewerker willen laten tellen en storten, maar dat was niet mogelijk en zij was aangewezen op het gebruik van de stortingsautomaat. Verder heeft Consument zich erover beklaagd dat zij de stortingstransactie niet kon annuleren toen zij zag dat de automaat € 5.200,- vermeldde in plaats van € 5.700,-. Consument zou willen dat de klant op voorhand kan aangeven hoeveel geld gestort zal worden. Als de automaat dan het geld geteld heeft en het getelde bedrag vermeldt, zou de klant de mogelijkheid moeten krijgen de transactie te annuleren en de bankbiljetten terug te krijgen. Daarnaast heeft Consument gesteld dat het redelijk zou zijn als je bij het maken van een storting automatisch de melding krijgt *"Storting is op eigen risico. Automaat functioneert niet altijd goed, dus consumenten moeten aantonen hoeveel geld er gestort wordt."*

3.7 In dit kader heeft de Bank naar voren gebracht dat zij onder toezicht staat van De Nederlandsche Bank (DNB) en dat zij gebruik maakt van door de Europese Centrale Bank (ECB) gecertificeerde stortingsautomaten. Op dit moment is het bij de automaten van de Bank technisch niet mogelijk om gedurende de transactie de storting te annuleren. De Bank heeft de suggesties en opmerkingen van Consument over het niet kunnen annuleren van een storting doorgegeven aan het verantwoordelijk management, zodat deze overwogen kunnen worden.

De Bank heeft verder opgemerkt dat, afgezien van de technische mogelijkheden, het aan de Bank is om al dan niet nieuwe beleidskeuzes te maken. In reactie op de suggestie om een waarschuwing te vermelden bij iedere storting heeft de Bank op artikel 19.3 van de Voorwaarden Betaalrekening gewezen (zie overweging 2.4). Volgens de Bank voegt een waarschuwing daar niets aan toe en in gevallen waarin het gestorte bedrag betwist wordt, bestaat het klacht- en onderzoeksproces zodat het verloop van de storting tot in detail kan worden aangetoond. De Commissie merkt in dit verband op dat de Bank er niet toe gehouden kan worden een dergelijke waarschuwing te vermelden bij een storting.

De klachtenprocedure

3.8 Consument heeft gesteld dat het weken duurde voordat haar klacht afgehandeld werd en Consument de bevestiging kreeg dat zich geen verstoring voorgedaan heeft. Voor hetzelfde geld had Consument direct de beschikking over het bedrag van € 5.700,- nodig, maar dan is het niet mogelijk om bij de Bank een verzoek neer te leggen om de automaat meteen te controleren. Pas na tussenkomst van Kifid kreeg Consument inzage in de volledige logrol. Er bleek toen een kastekort te zijn van € 10,-, waaruit blijkt dat er kasverschillen ontstaan en dat de automaat niet altijd naar behoren functioneert.

3.9 De Commissie merkt op dat er in het onderhavige geval geen noodzaak was voor een onmiddellijke terugkoppeling. Verder kreeg Consument binnen twee dagen de eerste reactie van de Bank. Ten slotte heeft de Bank inderdaad in de Kifidprocedure een gedeelte van haar onderbouwing voor de eerste keer overgelegd, maar de conclusies uit deze onderbouwing heeft zij al eerder weergegeven (voor het eerst op 7 januari 2019 en vervolgens op 19 februari 2019).

Conclusie

3.10 Op basis van het bovenstaande luidt de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de Bank € 500,- te weinig op de betaalrekening van Consument heeft bijgeschreven. De vordering van Consument wordt afgewezen.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.