Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-758
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 juni 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 26 augustus 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Storting bij (geld)stortautomaat. Volgens de consument heeft hij € 2.500,- gestort bij een stortautomaat van de bank. Er is echter maar een bedrag van € 1.500,- op zijn rekening bijgeschreven. Hij vordert daarom een vergoeding van € 1.000,-. De commissie verwijst bij de beoordeling van de klacht van de consument naar haar vaste lijn, namelijk dat de bankadministratie in principe leidend is. De consument mag tegenbewijs leveren. Volgens de bankadministratie is de storting van de consument zonder storingen en onregelmatigheden verlopen. Daarnaast zijn volgens de bank geen verschillen naar voren gekomen uit de kasopmaak van de stortautomaat. De consument is niet geslaagd in het leveren van het bewijs dat hij € 2.500,- heeft gestort, waardoor de commissie uitgaat van de juistheid van de bankadministratie. De vordering van de consument 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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; en 4) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een betaalrekening bij de bank. Hierop zijn onder meer de Algemene Bankvoorwaarden 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. (…)"

2.2 Op 3 maart 2021 heeft de consument een bedrag in contanten gestort op zijn betaalrekening bij een (geld)stortautomaat van de bank. Tussen partijen bestaat verschil van mening over de hoogte van het bedrag dat de consument in de stortautomaat heeft ingevoerd.

De klacht en vordering

2.3 Volgens de consument heeft hij € 2.500,- gestort. Er is echter maar een bedrag van in totaal € 1.500,- op zijn rekening bijgeschreven. Er ontbreekt dus een bedrag van € 1.000,-. De consument vordert daarom een vergoeding van € 1.000,- van de bank.

De consument heeft in dit kader gesteld dat hij een 50 biljetten van € 50,- ter storting heeft aangeboden, maar de stortautomaat heeft 20 biljetten niet geregistreerd. Voordat de consument de biljetten ging storten, hebben hij en zijn vriendin de biljetten verschillende keren geteld en kwamen zij telkens op hetzelfde bedrag van € 2.500,- uit. Daarnaast functioneren stortautomaten niet altijd foutloos.

Het verweer

2.4 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 het om?

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank een bedrag van € 1.000,- aan de consument dient te vergoeden. De consument stelt zich op het standpunt dat hij € 2.500,- heeft gestort en dat de stortautomaat een bedrag van € 1.000,- niet heeft herkend. De bank heeft dit gemotiveerd betwist.

Beoordelingskader

3.2 De commissie gaat bij de beoordeling van de klacht van de consument uit van haar vaste lijn bij betwisting van gestorte bedragen. Deze lijn is onder meer gehanteerd in de uitspraken Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-874 en 2020-457.

3.3 De consument stelt dat de stortautomaat waarmee hij zijn geld heeft laten storten ten onrechte totaal € 1.500,- heeft geteld in plaats van € 2.500,-. Het is daarom aan de consument om bewijs te leveren voor zijn stelling wanneer de bank deze stelling voldoende betwist. Dit volgt uit de wettelijke bewijslastverdeling van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.

3.4 Van de bank kan wel verlangd worden dat zij voldoende feitelijke gegevens verstrekt om de consument aanknopingspunten te bieden voor eventuele bewijslevering, nu de feiten zich hebben afgespeeld 'in het domein' van de bank. Zie hiervoor Hoge Raad 20 november 1987, NJ 1988, 500. Volgens artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden geldt als uitgangspunt dat de bankadministratie tot volledig bewijs strekt, afgezien van door de consument te leveren tegenbewijs.

De bankadministratie strekt tot volledig bewijs

3.5 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende feitelijke gegevens heeft aangedragen om de consument aanknopingspunten te bieden voor eventuele bewijslevering. De bank heeft dit gedaan door de logrol van de transactie van 3 maart 2021 over te leggen. Daarbij heeft de bank een toelichting gegeven op de logrol. Hieruit blijkt dat er bij een eerste storting 28 biljetten van € 50,- (€ 1.400,-) zijn gestort. Daarnaast zijn er twee van de door de consument aangeboden biljetten aan hem retour aangeboden. Deze biljetten zijn uit de automaat genomen. Daarna heeft de consument deze twee biljetten van € 50,- (€ 100,-) opnieuw ter storting aangeboden. Vervolgens is de knop "Storting afronden" ingedrukt. Hierna is de transactie afgerond en zijn in totaal 30 biljetten van € 50,- (€ 1.500,-) naar het kluisgedeelte van de automaat getransporteerd en op de rekening van de consument bijgeschreven. Volgens de logrol heeft er bij de storting geen enkele verstoring of onregelmatigheid plaatsgevonden. De bank heeft tot slot gesteld dat er bij de kasopmaak van de geldautomaat geen verschillen naar voren zijn gekomen.

3.6 Op voorhand staat aldus op basis van de bankadministratie vast dat de consument op 3 maart 2021 een bedrag van € 1.500,- op zijn betaalrekening heeft gestort. Nu de consument het niet eens is met de inhoud van de bankadministratie, is het vervolgens aan hem om de juistheid hiervan onderbouwd te betwisten. De consument heeft ter onderbouwing van zijn klacht de nadruk erop gelegd dat hij en zijn vriendin het te storten bedrag verschillende keren hebben geteld en dat stortautomaten niet altijd foutloos functioneren.

3.7 Naar het oordeel van de commissie is de consument dan ook niet geslaagd in het leveren van (tegen)bewijs. De eigen verklaring van de consument dat zijn vriendin en hij het bedrag vooraf hebben geteld, is onvoldoende om als tegen(bewijs) te dienen.

De stelling van de bank dat de storttransactie op 3 maart 2021 correct is verlopen, moet daarom voor juist worden aangenomen. 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 hij volgens de toepasselijke Algemene Bankvoorwaarden moet bewijzen.

Conclusie

3.8 De slotsom is dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.