Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0225
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 10 december 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 5 maart 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de door de consument gemaakte schermafbeelding

Samenvatting

Bewijsvermoeden bankadministratie. De commissie is van oordeel dat de consument de bankadministratie onvoldoende onderbouwd heeft betwist. De stelling van de consument dat op een bepaald moment een tweetal reserveringen zijn geplaatst, maakt niet dat deze reserveringen daadwerkelijk ten laste van de creditcard zijn gebracht en de bankadministratie niet juist is. Dit leidt ertoe dat de commissie uitgaat van de juistheid van het door de bank overgelegde transactie-overzicht. 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 heeft daardoor de vorm van 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 een creditcard aan bij de bank. Met de creditcard heeft de consument tweemaal geprobeerd om een geldtransfer via Ria Money Transfer te verrichten aan het bedrijf EPS Trading. De bank heeft deze transacties als reserveringen op het rekeningafschrift van de creditcard vermeld. De door de consument gemaakte schermafbeelding van het rekeningafschrift is, voor zover relevant, als bijlage bij deze uitspraak opgenomen. RIA Money Transfer heeft de geldtransfers niet goedgekeurd en de transacties geannuleerd.

De klacht en vordering

2.2 De consument beklaagt zich erover dat de bank zijn verzoek tot creditering van de reserveringen heeft afgewezen. De geldtransfers zijn niet uitgevoerd, maar de bank heeft de reserveringen nooit omgezet in een positieve aanduiding. Dit impliceert dat de transacties ten onrechte ten laste van het saldo van de consument zijn gekomen en de consument is hierdoor in de financiële problemen gekomen. Zodoende vordert de consument de door hem geleden schade van € 1.418,- (twee transacties van € 709,-).

Het verweer

2.3 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 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden is de consument een bedrag van € 1.418,- te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe niet gehouden kan worden en zij licht haar oordeel als volgt toe.

Beoordelingskader

3.2 De consument stelt dat de bank ten onrechte twee transacties met een totaalbedrag van € 1.418,- ten laste van zijn creditcard heeft geboekt. Het is aan de consument om bewijs te leveren voor zijn stelling indien de bank deze stelling voldoende betwist. Dit volgt uit de wettelijke bewijslastverdeling van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (zie bijlage bij deze uitspraak).

3.3 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[1]. Volgens artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden (zie bijlage bij deze uitspraak) geldt als uitgangspunt dat de bankadministratie tot volledig bewijs strekt, afgezien van door de consument te leveren tegenbewijs.

De bankadministratie strekt tot volledig bewijs

3.4 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 het transactieoverzicht van de creditcard in de periode van 5 augustus 2020 tot en met 4 september 2020 te overleggen.

---

[1] Zie hiervoor Hoge Raad 20 november 1987, NL 1988, 500

Hieruit volgt volgens de bank dat de door de consument gevorderde bedragen niet ten laste van zijn creditcard zijn gebracht. Daarbij heeft de bank toegelicht dat er geen reserveringen uitstaan voor EPS Trading ter grootte van de genoemde bedragen en uitgelegd dat reserveringen vanzelf verlopen na 20 tot 30 dagen.

3.5 Op voorhand staat aldus op basis van de bankadministratie vast dat in de periode van 5 augustus 2020 tot en met 4 september 2020 geen bedragen ten gunste van RIA Money Transfer of EPS Trading ten laste van de creditcard zijn geboekt. 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 een door hem gemaakte schermafbeelding van de reserveringen overgelegd en beargumenteerd dat op dit punt tussen zijn schermafbeelding en het transactieoverzicht van de bank een verschil zit.

3.6 De commissie is van oordeel dat de consument de bankadministratie onvoldoende onderbouwd heeft betwist. De consument heeft verwezen naar de reserveringen op zijn schermafbeelding. De reservering op een creditcard is echter een bedrag dat tijdelijk wordt vastgehouden na betaling met een creditcard. Door deze reservering weet de begunstigde van de transactie zeker dat het bedrag op de creditcard beschikbaar is. De reservering wordt niet direct daadwerkelijk van de rekening afgeschreven. De reservering zorgt er enkel voor dat het saldo toereikend is. Pas op het moment dat een transactie is gelukt, wordt het bedrag afgeschreven waarmee de reservering komt te vervallen. Indien een transactie niet slaagt, zoals in onderhavig geval, vervalt de reservering. Er wordt dan ook niets afgeschreven.

3.7 Dit leidt ertoe dat de commissie uitgaat van de juistheid van het door de bank overgelegde transactieoverzicht.

Conclusie

3.8 Op basis van het bovenstaande luidt de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de bank het bedrag van € 1.418,- heeft afgeschreven. De vordering van de consument tot vergoeding van dit bedrag wordt daarom 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.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de door de consument gemaakte schermafbeelding

Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

"Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Artikel 150
De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit."

Relevante bepalingen uit de Algemene Bankvoorwaarden 2017

"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 heft 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. (…)"

De door de consument gemaakte schermafbeelding



KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT