Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-874
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 oktober 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 4 november 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft geld gestort en gesteld dat de Bank bij die storting een fout heeft gemaakt, waardoor zij te weinig geld op haar rekening heeft gekregen. De Commissie is van oordeel dat niet is komen vaststaan dat er door de Bank een fout is gemaakt en wijst de vordering af.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken voorzien van bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank, waarin zij heeft verwezen naar het standpunt dat zij eerder in haar interne klachtprocedure heeft ingenomen,

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van het volgende. Consument heeft op 2 augustus 2019 getracht geld te storten bij een stortingsautomaat van de Bank. Het stortingsbewijs toont 42 biljetten van € 50,- en zodoende een gestort bedrag van € 2.100,-.

De logrol van de stortingsautomaat, zoals door de Bank overgelegd in deze procedure, laat de volgende transacties zien:



Kopie Logrol

[redacted] 02-08-2019 09:41:57 Transactienummer: [redacted]
02-08-2019 09:41:58 Status rekening ontvangen: niet geblokkeerd
02-08-2019 09:41:58 Type rekening ontvangen: niet zakelijk
02-08-2019 09:41:58 UUID: [redacted]
02-08-2019 09:41:58 [redacted]
02-08-2019 09:41:58 Automaat : [redacted]
02-08-2019 09:42:10 Klant kiest 'storten' (biljetten)
02-08-2019 09:42:18 Shutter geopend [biljetten]
02-08-2019 09:42:19 Biljetten zijn geplaatst
02-08-2019 09:42:31 Shutter gesloten [biljetten]
02-08-2019 09:42:47 Herkenning is gedaan (biljetten)
02-08-2019 09:42:48 Mogelijke verdachte (L3) biljetten herkend: 5 x €50,00
02-08-2019 09:42:48 Herkende (L4) biljetten: 5 x €50,00
02-08-2019 09:42:48 Ingave vak is niet leeg (biljetten)
02-08-2019 09:42:48 Niet herkende Biljetten aangeboden.
02-08-2019 09:42:51 Shutter geopend [biljetten]
02-08-2019 09:43:12 Shutter gesloten [biljetten]
02-08-2019 09:43:29 Herkenning is gedaan (biljetten)
02-08-2019 09:43:30 Herkende (L4) biljetten: 32 x €50,00
02-08-2019 09:43:55 Storting van €2.100,00 is bevestigd
02-08-2019 09:43:55 De klant heeft de knop Storting afronden gedrukt
02-08-2019 09:43:56 Biljet transport informatie: 42 x €50,00
02-08-2019 09:43:56 Gestort bedrag: €2.100,00
02-08-2019 09:43:56 UUID: [redacted]
02-08-2019 09:43:56 Bedrag geboekt: €2.100,00
02-08-2019 09:43:56 Limiet update succesvol
02-08-2019 09:44:26 Klant heeft ontvangst genomen
02-08-2019 09:44:26 Einde transactie

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 900,- aan schadevergoeding.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft aangegeven dat zij € 3.000,- heeft gestort. Dit bedrag was bedoeld voor de factuur van een reisbureau van € 2.490,- en een bedrag van € 510,- voor uitgaven tijdens de reis.

De stortingsautomaat gaf bij de eerste poging te storten een foutmelding. Er werd een bedrag van € 500,- getoond. Nadat een tweede poging door Consument werd ondernomen, toonde de stortingsautomaat een bedrag van € 2.100,-, zonder de optie naar het beginscherm terug te keren.

De storting kon niet worden geannuleerd. Met het stortingsbewijs is zij het kantoor van de Bank binnengegaan, waar zij weer is weggegaan vanwege de drukte en onaangename sfeer op het kantoor. Daarna heeft zij telefonisch contact opgenomen met de klantenservice van de Bank om het probleem op te lossen. Zij vordert de ontbrekende € 900,- die door de stortingsautomaat niet op haar rekening is gestort.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie merkt op dat de vraag is of vast is komen staan dat de storting door de Bank verkeerd verwerkt is. De Commissie is van oordeel dat dit niet als vaststaand feit kan worden aangemerkt en dat de vordering daarom moet worden aangewezen. De motivering daarvoor is als volgt.

4.2 Volgens artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden, die tussen partijen van toepassing zijn, levert de bankadministratie in principe bewijs op. In dat verband heeft de Bank de logrol van de stortingsautomaat overgelegd, waaruit volgt dat Consument € 2.100,- heeft gestort. Tegenover dit bewijs van de Bank staat de stelling van Consument dat zij € 3.000,- heeft gestort. Ander bewijs dan de stelling van Consument dat de stortingsautomaat niet juist moet hebben gefunctioneerd, is niet voorhanden. Dat zij dezelfde dag met de klantenservice van de Bank heeft gebeld en toen heeft laten weten dat de storting niet met de werkelijkheid klopte, maakt dit niet anders. Om die reden is de Commissie van oordeel dat Consument onvoldoende bewijs heeft geleverd om de juistheid van haar stelling aan te kunnen nemen. In dat verband is tevens van belang dat de Bank heeft gesteld dat de stortingsautomaat geen kasoverschot heeft vertoond op de bewuste dag. De Commissie oordeelt daarom dat Consument onvoldoende tegenbewijs heeft geleverd, zodat de bankadministratie (de logrol) tot volledig bewijs strekt. Zie in dit verband onder meer ook Geschillencommissie Kifid, nrs. 2015-124 en 2019-722.

4.3 De Commissie concludeert dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. 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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.