Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0789
(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. T. Veldhuizen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 25 februari 2022
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 21 september 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wetgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Storting bij (geld)automaat. De consument stelt dat hij ongeveer € 4.300,- heeft gestort bij een stortautomaat. Op de rekening van de consument is echter maar een bedrag van € 1.650,- bijgeschreven. De commissie oordeelt volgens haar vaste lijn dat de administratie van de bank in principe leidend is. Volgens de bankadministratie is de storting van de consument zonder storingen en onregelmatigheden verlopen. Het kasoverschot is ontstaan naar aanleiding van een andere transactie die geen verband houdt met de transactie van de consument. De consument is er niet in geslaagd om tegenbewijs te leveren. 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de 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 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 heeft een betaalrekening bij de bank.

Op de overeenkomst tussen partijen zijn onder meer de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: de voorwaarden) van toepassing. De voor deze procedure relevante bepaling van de voorwaarden is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op 7 januari 2022 heeft de consument een bedrag in contanten gestort op zijn betaalrekening bij een geldautomaat. Tussen partijen is vervolgens een geschil ontstaan over de hoogte van het bedrag dat de consument heeft gestort. Omdat uitwisseling van standpunten tussen partijen niet tot een oplossing van het geschil heeft geleid, heeft de consument een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.3 De consument klaagt erover dat hij ongeveer € 4.300,- op zijn betaalrekening heeft gestort, terwijl er maar € 1.650,- op zijn bankrekening is bijgeschreven. De consument vordert vergoeding van € 2.650,-. Ter onderbouwing van zijn vordering heeft de consument het volgende aangevoerd.

2.4 De consument is van mening dat de bank het geld dat hij heeft geërfd van zijn vader heeft gestolen. Volgens de consument heeft hij eerst minimaal 50 biljetten van € 50,- gestort en vervolgens minimaal 30 biljetten van € 50,-. De bank heeft dus twee keer een fout gemaakt in één transactie. Als er bij de transactie van de consument al fouten zijn gemaakt kan dat wel vaker gebeurd zijn. Dat er geen kasverschil is aangetroffen dat verband houdt met de transactie van de consument is ook niet geloofwaardig, tenzij de bank dit bewijst. De consument heeft geen bewijs omdat hij geen camera bij zich had om alles te filmen. De camera's van de geldautomaat staan bewust op de klant en niet op de geldlade, terwijl het (ook) richten van camera's op de geldlade veel problemen zou kunnen voorkomen. Hier is bewust voor gekozen omdat het een verdienmodel is van de bank waarmee geld van klanten zoals in het geval van de consument kan worden gestolen, aldus de consument.

Het verweer

2.5 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

Inleiding

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank het verschil tussen het volgens de consument gestorte bedrag en het daadwerkelijk op de betaalrekening bijgeschreven bedrag aan de consument moet vergoeden.

Wat is het beoordelingskader?

3.2 De consument beroept op de rechtsgevolgen van door hem gestelde feiten. Om deze reden, zal hij - gelet op de voldoende gemotiveerde betwisting door de bank - zijn stelling moeten bewijzen. Deze bewijslastverdeling is staat in artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (zie bijlage). Dit betekent dat de consument zijn stelling dat hij € 4.300,- heeft gestort, zal moeten bewijzen[1].

3.3 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.[2] De bank heeft de logrol overgelegd en de kasopmaak van de geldautomaat gecontroleerd. De commissie is van oordeel dat de bank hiermee voldoende feitelijke gegevens heeft verschaft teneinde de consument aanknopingspunten te bieden voor zijn bewijs-levering.

3.4 Uit de logrol blijkt dat de consument een storting heeft gedaan van in totaal € 1.650,-. De geldautomaat heeft eerst achttien biljetten van € 50,- verwerkt en geteld en vervolgens nog keer vijftien biljetten van € 50,-. Verder blijkt uit de logrol dat geen sprake was van een storing op het moment van de storting. Ten aanzien van het kasoverschot heeft de bank toegelicht dat het kasoverschot geen verband houdt met de transactie van de consument. Het kasoverschot is ontstaan naar aanleiding van een andere transactie van een andere persoon, waarbij de betreffende klant het geld niet heeft uitgenomen.

3.5 Volgens artikel 18 van de voorwaarden geldt als uitgangspunt dat de bankadministratie – waaronder de logrol en de kasopmaak – tot volledig bewijs strekt, behoudens door de consument te leveren tegenbewijs. De consument heeft aangevoerd dat de bank bij zijn transactie fouten heeft gemaakt omdat er een lager bedrag op zijn betaalrekening is bijgeschreven dan dat hij daadwerkelijk bij de geldautomaat heeft gestort. Naar het oordeel van de commissie is de consument niet geslaagd in het leveren van het bewijs van deze stelling en daardoor ook niet van het tegenbewijs van het bewijs van de bank. Ten aanzien van de stelling van de consument dat het standpunt van de bank over het kasverschil niet geloofwaardig is, merkt de commissie op dat de bank deze stelling voldoende heeft betwist door aan te geven dat het kasoverschot is ontstaan naar aanleiding van een transactie van een andere klant.

---

[1] Zie bijvoorbeeld ook GC Kifid nrs. 2022- 0366, 2021-0758, 2021-0718, 2021-0045, 2020-122, 2019-926, te vinden op www.kifid.nl.

[2] HR 20 november 1987, ECLI:NL:HR:1987:AD0058 (Timmer/Deutman), te vinden op www.rechtspraak.nl.

De commissie heeft tenslotte geen aanknopingspunten gevonden in het dossier voor de juistheid van de stelling van de consument dat de bank een verdienmodel hanteert waarmee geld van klanten kan worden gestolen.

Conclusie

3.6 Het voorgaande lijdt 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 hij 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 een niet-bindend advies. 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wetgeving en de algemene voorwaarden

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.

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 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. De wet schrijft voor hoe lang wij onze administratie moeten bewaren. Na afloop van de wettelijke bewaartermijnen mogen wij de administratie vernietigen.