Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-258 d.d. 10 september 2012
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mevrouw mr. F. Faes, secretaris)

in het geschil tussen

Consument

tegen

de naamloze vennootschap ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

Samenvatting

Consument stelt dat hij een storting op eigen bankrekening heeft verricht door middel van een stortautomaat. Slechts een gedeelte van het bedrag dat Consument stelt te hebben gestort is bijgeschreven op zijn bankrekening. De Commissie overweegt dat op grond van artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden de administratie van de bank tot volledig bewijs strekt, behoudens door Consument te leveren tegenbewijs. Volgens de Commissie moet de klacht worden afgewezen nu Aangeslotene aan zijn verzwaarde stelplicht heeft gedaan en de Consument ook niet een begin van bewijs heeft geleverd.

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschillenbeslechting van Consument, ontvangen op 16 maart 2012; en
- het verweerschrift van Aangeslotene van 15 juni 2012.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend zullen aanvaarden.
De Commissie heeft vastgesteld dat het geschil zich leent voor een schriftelijke afdoening als bedoeld in artikel 37.7 van haar reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Consument houdt bij Aangeslotene een betaalrekening aan met nummer 0. Op 11 november 2011 is Consument naar het filiaal van Aangeslotene in X gegaan om enkele biljetten op zijn betaalrekening te storten.

2.2. Consument heeft de biljetten in de in het filiaal aanwezige stortautomaat geplaatst. Nadat de biljetten door de stortautomaat zijn geteld, heeft Consument een transactiebewijs ontvangen, waarop vermeld staat dat een bedrag van € 1.460,- is gestort.

2.3. Consument heeft vervolgens bij de balie van het filiaal van Aangeslotene aangegeven dat het getelde bedrag onjuist is; hij zou een bedrag van € 2.090,- hebben gestort. Aangeslotene heeft in reactie hierop drie keer onderzoek gedaan naar de storting.

2.4. Aangeslotene heeft de journaalrol van de stortautomaat overgelegd. Daarop zijn voor voornoemde datum een biljetinvoer van € 1.460,- (22 biljetten van € 5, 32 biljetten van € 10, 9 biljetten van € 20 en 17 biljetten van € 50) weergegeven en zijn geen onregelmatigheden vastgesteld. Uit de journaalrol is tevens gebleken dat Consument enkele keren de door hem aangeboden biljetten retour kreeg. Hierop heeft hij de betreffende biljetten weer ter storting aangeboden. Evenmin is een fysiek (kas)overschot in de stortautomaat geconstateerd.

2.5. Op de relatie tussen Consument en Aangeslotene zijn onder andere de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing. Artikel 18 van deze voorwaarden betreffende de bewijskracht van de bankadministratie bepaalt:
"*Tegenover de cliënt strekt een door de bank getekend uittreksel uit haar administratie tot volledig bewijs, behoudens door de cliënt geleverd tegenbewijs.*"

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot het bijschrijven van een bedrag van € 630,- op zijn betaalrekening, alsmede verschuldigde rente. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat hij een bedrag van € 2.090,- heeft gestort en niet een bedrag zoals Aangeslotene stelt van € 1.460,-.

3.2. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

4. Beoordeling

4.1. De Commissie stelt vast dat op de bancaire relatie tussen Consument en Aangeslotene de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing zijn. Het in deze voorwaarden opgenomen artikel 18 bepaalt dat de administratie van de bank tot volledig bewijs strekt behoudens door Consument geleverd tegenbewijs.

4.2. Het is de Commissie niet gebleken dat er omstandigheden aanwezig zijn die mee brengen dat op grond van de eisen van redelijkheid en billijkheid Consument van de bewijslast met betrekking tot het door hem gestelde ontheven dient te worden. Nu daaruit volgt dat de bewijslast aldus op Consument blijft rusten is het aan hem feiten aan te dragen ter ondersteuning van zijn stelling dat de volgens hem ontbrekende € 630,- inderdaad door hem op 11 november 2011 is gestort. Wel kan van Aangeslotene worden verlangd dat zij voldoende feitelijke gegeven verstrekt ter motivering van haar betwisting van de stellingen van Consument ten einde deze

aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen nu de feiten zich hebben afgespeeld 'in het domein' van Aangeslotene (vgl. HR 20 november 1987, NJ 1988, 500).

4.3. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene voldoende feitelijke gegevens heeft verschaft ten einde Consument aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te geven nu Aangeslotene door middel van overlegging van de journaalrol van de stortautomaat inzicht heeft gegeven in de transacties van die stortautomaat en deze journaalrol het standpunt van Aangeslotene onderbouwt dat er zich tijdens de transactie geen onregelmatigheden hebben voorgedaan en evenmin er een fysiek (kas)overschot in de stortautomaat is geconstateerd.

4.4. De Commissie is van oordeel dat Consument geen begin van bewijs heeft overgelegd en daarom niet is geslaagd in het conform artikel 18 van de betreffende voorwaarden vereiste tegenbewijs. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie beslist als bindend advies dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak.