Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1071
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 25 oktober 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 20 december 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft gesteld dat hij na een geldstorting te weinig geld op zijn rekening heeft gekregen. De Commissie is van oordeel dat de logrol voldoende bewijs oplevert en die logrol geen storing of andere fouten laat zien. De Commissie wijst daarom 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 verwijst 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 de volgende feiten:

- Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank, ten behoeve waarvan hij beschikt over een bankpas van de Bank en een bijbehorende pincode.
- Op de onderliggende overeenkomst zijn de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing. Hierin is, voor zover relevant, bepaald:

  *"**Artikel 18: Bewijskracht en bewaartermijn bankadministratie***
  Tegenover de cliënt strekt een uittreksel uit de administratie van de bank tot volledig bewijs, behoudens door de cliënt geleverd tegenbewijs. (…)"

- Consument heeft op 19 juli 2019 een geldstorting verricht ten begunstiging van zijn betaalrekening bij de Bank.

Naar aanleiding van deze storting heeft een bijschrijving van € 9.620,- op de rekening plaatsgevonden. Uit de logrol van de stortingsautomaat blijkt dat er 5 biljetten van € 100,-, 170 biljetten van € 50,- en 31 biljetten van € 20,- door de stortings-automaat zijn verwerkt.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert € 1.080,- schadevergoeding.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt op de volgende grondslag. Consument geeft aan dat hij een bedrag van €10.700,- heeft gestort. Het schadebedrag is het verschil tussen het verwerkte en het daadwerkelijk in de stortingsautomaat ingevoerde bedrag. Consument heeft gesteld dat de Bank niet kan volstaan met de overgelegde logrol en dat de Bank onvoldoende bewijs heeft ingebracht. Daarbij heeft Consument gesteld dat de stortings-automaat na zijn geldstorting defect is geraakt en dat ook na zijn geldstorting bleef. Hij heeft verzocht om de exacte reden van die storing.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

4.1 De Commissie wijst de vordering van Consument af en motiveert die afwijzing als volgt. Daarbij sluit zij aan bij haar vaste lijn, die kenbaar is uit onder meer GC Kifid, 2017-439, GC Kifid, 2017-711 en GC Kifid, 2017-725.

4.2 De Commissie stelt vast dat volgens artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden als uitgangspunt geldt dat de bankadministratie tot volledig bewijs strekt, behoudens door Consument te leveren tegenbewijs. Dit betekent dat de overgelegde logrol in beginsel bewijs oplevert. Volgens de logrol heeft de stortingsautomaat een bedrag van € 9.620,- verwerkt.

4.3 Nu Consument zich op het standpunt heeft gesteld dat de stortingsautomaat de biljetten onjuist heeft geteld, dient hij hiervan (tegen)bewijs te leveren.

Wel kan van de Bank worden verlangd dat zij voldoende feitelijke gegevens verstrekt teneinde Consument aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen, nu de feiten zich hebben afgespeeld 'in het domein' van de Bank. Vgl. HR 20 november 1987, NJ 1988, 500.

4.4 Hoewel de Commissie niet twijfelt aan de oprechtheid van Consument, volgt zij het verweer van de Bank omdat Consument, gelet op het hierboven overwogene, in het licht van artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden, onvoldoende tegenbewijs heeft geleverd. De Commissie is van oordeel dat de Bank met het overleggen van de logrol voldoende feitelijke gegevens heeft verschaft teneinde Consument aanknopingspunten te bieden voor zijn bewijslevering. De Commissie stelt vast dat geen ander bewijs voor de stelling van Consument voorhanden is dan de enkele stelling dat de bewuste stortings-automaat meerdere biljetten voor één biljet heeft aangezien. De Commissie is niet gebleken van feiten of omstandigheden, die meebrengen dat op grond van de eisen van redelijkheid en billijkheid de bewijslast anders zou moeten worden verdeeld. Dit geldt te meer nu op de Bank al een verzwaarde stelplicht rust. In dat verband is tevens van belang dat de Bank heeft gesteld dat de stortingsautomaat geen kasoverschot heeft vertoond op de bewuste dag. Bovendien heeft de Bank aangegeven dat de door haar gebruikte stortingsautomaten niet de mogelijkheid toestaan dat er meerdere biljetten tegelijkertijd door de lezer gaan. De Commissie oordeelt daarom dat Consument onvoldoende tegenbewijs heeft geleverd, zodat de bankadministratie (de logrol) tot volledig bewijs strekt.

4.5 Op grond van het voorgaande is dan ook niet komen vast te staan dat de Bank is tekortgeschoten in haar dienstverlening jegens Consument. De Bank is daarom niet gehouden om het bedrag van € 1.080,- aan Consument te voldoen.

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.