Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-457
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 september 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 27 mei 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt over een onjuist verwerkte stortingstransacties. Hij vordert het verschil tussen het volgens Consument in de stortautomaat ingevoerde bedrag en het daadwerkelijk op zijn betaalrekening bijgeschreven bedrag. De Commissie stelt vast dat volgens de toepasselijke voorwaarden geldt dat de bankadministratie tot volledig bewijs strekt, behoudens tegenbewijs. Consument is niet geslaagd in het leveren van tegenbewijs. De stelling van de Bank dat de stort-transacties correct zijn verlopen, wordt voor juist aangenomen. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier en de aanvullingen daarop, met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank en de toelichting daarop, met bijlagen;
- een aanvullende reactie van de Bank en een reactie daarop namens Consument.

Consument heeft aangegeven, hoewel daartoe wel in de gelegenheid te zijn gesteld, niet meer te reageren op het verweerschrift en de aanvulling.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank. Op de betaalrekening zijn de Algemene Bankvoorwaarden 2017 (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

2.2 De voorwaarden vermelden, voor zover relevant:

> **"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."

2.3 Op 18 mei 2019 heeft Consument een bedrag in contanten gestort op zijn betaalrekening bij een geldautomaat van de Bank. Tussen partijen bestaat verschil van mening over de hoogte van het bedrag dat Consument in de stortautomaat heeft ingevoerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 3.480,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
Consument stelt op 11 mei 2019 een bedrag van € 26.600,- in contanten van familieleden te hebben ontvangen. Dit geld was bedoeld voor de aankoop van een woning. Hij heeft het geld in twee dagen gestort, omdat de Bank een maximaal te storten bedrag per dag aanhoudt. Op de eerste dag (11 mei 2019) heeft hij € 14.120,- gestort. Op de tweede dag (18 mei 2019) wilde hij het restantbedrag van € 12.480,- storten. Hij heeft dit bedrag in twee storttransacties ingevoerd in de stortautomaat. Op zijn rekening zijn bedragen van € 3.480,- en € 5.520,- bijgeschreven. Volgens Consument had de tweede storting echter € 9.000,- moeten zijn. Hij vordert het verschil van € 3.480,- (tussen € 9.000,- en € 12.480,-).
Consument zag op de stortingsbewijzen direct dat er € 3.480,- miste. Hij is het bankkantoor ingelopen. De bankmedewerker is niet naar de stortautomaat gaan kijken. Consument moest de verwerking van de storttransacties op zijn betaalrekening afwachten en bij onregelmatigheden een klacht indienen bij het hoofdkantoor.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. De stortingen op 18 mei 2019 zijn op basis van de logrol en het kasonderzoek correct verlopen. De logrol vertoont geen onregelmatigheden. Er was geen sprake van een kasverschil dat verband hield met de storttransacties. De geldautomaat heeft normaal gefunctioneerd. Nu Consument geen tegenbewijs heeft aangeleverd, strekt de administratie van de Bank tot volledig bewijs dat de storting correct is verlopen (artikel 18 Algemene Bankvoorwaarden). Er gaat alleen een bankmedewerker kijken naar een geldautomaat als de automaat buiten werking treedt als gevolg van een storting. Daarvan was hier geen sprake.

4. Beoordeling

4.1 De vraag die voorligt is of de Bank gehouden is een bedrag van € 3.480,-, zijnde het verschil tussen het volgens Consument in de stortautomaat ingevoerde bedrag en het daadwerkelijk op de betaalrekening bijgeschreven bedrag, aan Consument te vergoeden. De Commissie oordeelt in lijn met haar eerdere uitspraken, zoals GC Kifid 2020-122, dat deze vraag ontkennend dient te worden beantwoord en neemt hiertoe het volgende in overweging.

4.2 Consument stelt dat hij op 18 mei 2019 een totaalbedrag van € 12.480,- heeft gestort, terwijl de Bank aanvoert dat uit de logrol van de betreffende geldautomaat blijkt dat twee bedragen van € 3.480,- en € 5.520,- zijn gestort en bijgeschreven op de betaal-rekening van Consument. Uit deze logrol blijkt tevens dat de storting van Consument correct is verlopen. De kasopmaak van 20 mei 2019 toont dat er geen kasverschil ten tijde van de kasopmaak van de stortingsautomaat was, aldus de Bank.

4.3 De Commissie stelt vast dat volgens artikel 18 van de voorwaarden als uitgangspunt geldt dat de bankadministratie tot volledig bewijs strekt, behoudens door Consument te leveren tegenbewijs. Dit betekent dat op voorhand vaststaat dat Consument op 18 mei 2019 twee bedragen van € 3.480,- en € 5.520,- op zijn betaalrekening heeft gestort. Het is vervolgens aan Consument de juistheid van de door de Bank overgelegde bankadministratie, bestaande uit de logrol en de kasopmaak en de toelichtingen daarop, onderbouwd te betwisten. Van de Bank kan wel worden verlangd dat zij voldoende feitelijke gegevens verstrekt om Consument aanknopingspunten te bieden voor eventuele bewijslevering, nu de feiten zich hebben afgespeeld ‘in het domein’ van de Bank. Zie hiervoor HR 20 november 1987, NJ 1988, 500.

4.4 De Bank heeft met het overleggen van de logrol, de kasopmaak en de toelichtingen daarop op voldoende wijze onderbouwd dat de door Consument uitgevoerde stortingen op 18 mei 2019 (van € 3.480,- en € 5.520,-) correct zijn verlopen. De argumenten die Consument heeft gebruikt om dit te weerleggen zijn onvoldoende. Hij is niet geslaagd in het leveren van tegenbewijs. Weliswaar heeft Consument (met een rekeningafschrift van 19 mei 2019) onderbouwd dat hij € 26.600,- nodig had voor het storten van de waarborgsom naar de notaris en dat hij dit geld in contanten heeft ontvangen van een familielid (met een ontvangstbewijs van 11 mei 2019), maar deze documenten onderbouwen niet dat Consument daadwerkelijk € 12.480,- heeft ingevoerd in de stortautomaat met de bedoeling dat bedrag op zijn betaalrekening te storten. De Commissie benadrukt dat deze conclusie voortvloeit uit de in het klachtdossier aanwezige stukken zonder afbreuk te doen aan de oprechtheid van Consument.

4.5 Nu Consument niet is geslaagd in het leveren van tegenbewijs, moet de stelling van de Bank dat de storttransacties op 18 mei 2019 correct zijn verlopen voor juist worden aangenomen. De vordering van Consument wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.