## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0739

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A. Blom, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 2 oktober 2023 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving |

## Samenvatting

Algemene bankvoorwaarden. Bewijslast. De consument stelt dat de bank tekort is geschoten in haar verplichtingen door een bedrag van € 951,00 wel van zijn rekening af te schrijven, maar niet bij te schrijven bij de ontvanger. De consument vordert dat de bank dit bedrag op zijn rekening terugstort. Op grond van artikel 150 Rv dient de partij die zich op een rechtsgevolg beroept – bij gemotiveerde betwisting van dat feit – bewijs te overleggen. De commissie oordeelt dat de bank met het overleggen van de afschriften van de bankrekening heeft aangetoond dat de bedragen wel op de rekening van de consument zijn gestorneerd en de bank heeft daarmee de stelling van de consument voldoende betwist. De door de consument overgelegde overzichten van de ontvanger zijn onvoldoende om als bewijs te dienen van zijn stelling omdat daaruit niet blijkt dat het saldo op de bankrekening van de consument € 951,00 minder is dan voor de overboekingen en storneringen. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

## 1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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; 4) de aanvulling op de repliek en 5) 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.

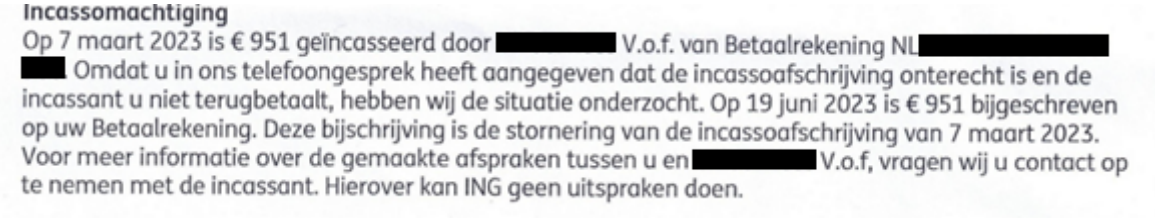
1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

2.1 De consument heeft een automatische incasso afgegeven aan [naam 1] V.O.F. (hierna: de ontvanger) voor een bedrag van € 951,00. Op enig moment heeft de ontvanger de consument laten weten dat de incasso's zijn mislukt en de consument verzocht om de factuur alsnog te voldoen. De consument heeft navraag gedaan bij de bank.

2.2 Bij brief van 19 juni 2023 heeft de bank de consument als volgt geïnformeerd:



**Incassomachtiging**
Op 7 maart 2023 is € 951 geïncasseerd door [redacted] V.o.f. van Betaalrekening NL[redacted] Omdat u in ons telefoongesprek heeft aangegeven dat de incassoafschrijving onterecht is en de incassant u niet terugbetaalt, hebben wij de situatie onderzocht. Op 19 juni 2023 is € 951 bijgeschreven op uw Betaalrekening. Deze bijschrijving is de stornering van de incassoafschrijving van 7 maart 2023. Voor meer informatie over de gemaakte afspraken tussen u en [redacted] V.o.f, vragen wij u contact op te nemen met de incassant. Hierover kan ING geen uitspraken doen.

2.3 De consument is het oneens met de reactie van de bank en heeft een klacht bij Kifid ingediend.

*De klacht en vordering*

2.4 De consument stelt dat er een bedrag van € 951,00 van zijn rekening is afgeschreven, maar dat dit bedrag niet is bijgeschreven op de rekening van de ontvanger en dat dit bedrag ook niet op zijn rekening is gestorneerd waardoor hij een bedrag van € 951,00 mist. De consument vordert dat de bank dit bedrag alsnog op zijn rekening bijschrijft. Ter onderbouwing van zijn standpunt voert de consument de volgende argumenten aan:

2.5 Uit de afschriften van de ontvanger volgt dat er tweemaal een bedrag van € 951,00 is gestorneerd met machtiging ID 3449 vanwege twee verschillende redenen, op eigen verzoek en vanwege een ontbrekende machtiging. Dit terwijl de consument maar eenmaal een bedrag van € 951,00 heeft ontvangen. Dit betekent dat er nog een bedrag van € 951,00 niet op zijn rekening is bijgeschreven waar hij wel recht op heeft.

2.6 De communicatie met de bank verloopt zeer moeizaam. De bank geeft slechts antwoord op een aantal klachtonderdelen, maar niet op de belangrijkste onderdelen waardoor de klacht niet wordt opgelost.

*Het verweer*

2.7 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

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden is de consument een bedrag van € 951,- te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe niet gehouden kan worden en zij licht haar oordeel als volgt toe.

3.2 Het geschil tussen de consument en de bank over de transacties komt in de kern neer op de vraag of de bank een fout gemaakt heeft bij de het storneren van de automatische incasso's. De consument stelt dat het bedrag van € 951,- een keer te veel is afgeschreven en niet is bijgeschreven op de rekening van de ontvanger. Dit betekent dat het op grond van de wettelijke bewijslastverdeling – bij voldoende betwisting van de bank – aan de consument is om bewijs te leveren voor haar stelling.

3.3 Ingevolge de hoofdregel van 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) heeft als uitgangspunt te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de tegenpartij – haar stellingen moet bewijzen. Nu de consument zich op het standpunt stelt dat het bedrag van € 951,- een keer te veel is afgeschreven en niet is bijgeschreven op de rekening van de ontvanger, rust de bewijslast op hem. Wel kan van de bank verlangd worden dat zij voldoende feitelijke gegevens verstrekt ter motivering van haar betwisting van de stellingen van de consument teneinde de consument aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen.[1]

*De bank hoeft het bedrag van € 951,- niet aan de consument te vergoeden*

3.4 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende feitelijke gegevens heeft aangedragen om de consument aanknopingspunten voor zijn bewijslevering te geven. Zo heeft de bank een overzicht van alle transacties tussen de consument en de ontvanger overgelegd. Daaruit volgt dat de twee gestorneerde incasso's met machtiging ID's 3449 en 3564 zijn afgeschreven van de rekening van de consument en vervolgens weer zijn bijgeschreven op de rekening van de consument. Verder is te zien dat de consument het bedrag van € 951,- via een overboeking aan de ontvanger heeft overgemaakt en dat dit niet is gestorneerd. Uit de administratie van de bank volgt dus dat de consument een bedrag van € 951,- aan de ontvanger heeft overgemaakt en dat hij het geld van de twee geweigerde incasso's gestorneerd heeft gekregen.

3.5 Het door de consument overgelegde bewijs is voor de commissie onvoldoende om tot een ander oordeel te komen. De afschriften van de ontvanger laten een beperkte selectie zien van de bij- en afschrijvingen. Het is daarbij niet duidelijk of de ontvanger alle transacties tussen hem en de consument heeft overgelegd en of hij de overboeking van de consument van € 951,- op 3 maart 2023 heeft ontvangen.

[1] Zie bijvoorbeeld Kifid GC 2017-439, 2017-711 2017-725 en 2019-047, te vinden op www.kifid.nl.

Dat hij twee weigeringen van incasso's kan overleggen met hetzelfde machtiging ID van de ontvanger maakt dit ook niet anders omdat uit het overzicht van de bank volgt dat er nooit een derde keer een bedrag van € 951,- via een automatische incasso van de rekening van de consument naar de ontvanger is verzonden. De bank heeft bovendien geen volledig inzicht in de bij- en afschrijving van de ontvanger waardoor niet kan worden opgemaakt of de berichten over de twee weigeringen van incasso's met hetzelfde machtigingskenmerk, ook daadwerkelijk tweemaal van de bankrekening van de ontvanger zijn afgeschreven. Dit is bovendien een discussie tussen de ontvanger en de consument. De bank staat daar verder buiten nu uit de afschriften van de bankrekening van de consument moet worden geconcludeerd dat de bedragen van de geweigerde automatische incasso's zijn afgeschreven en vervolgens via stornering weer op zijn rekening zijn bijgeschreven. Niet is gebleken dat het bedrag van de incasso met kenmerk 3449 tweemaal is gestorneerd.

3.6 Ook heeft de consument geen gewaarmerkte bankafschriften over de periode van 19 januari 2023 tot en met 19 juni 2023 overgelegd waaruit blijkt dat na de afschrijvingen en de storneringen het saldo op zijn bankrekening € 951,- minder bedroeg dan vóór de eerste overboeking op 19 januari 2023 en hij derhalve een bedrag van € 951,- mist.

3.7 De slotsom is dat de klacht van de consument ongegrond is en de vordering wordt afgewezen.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.*

*Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.*

**Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

## Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### Artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

*"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."*