Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-906
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 16 juli 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 11 november 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument stelt dat hij een bedrag heeft gestort bij een stortingsautomaat van de Bank, maar dat dit bedrag niet is bijgeschreven op zijn rekening. De Commissie oordeelt dat blijkens de logrol van de Bank, die tot volledig bewijs strekt, niet is komen vast te staan dat Consument daadwerkelijk een storting heeft verricht. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door Consument ingediende klacht;
- het verweerschrift van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consument, ondanks dat hij hiertoe meermaals uitdrukkelijk in de gelegenheid is gesteld, geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid repliek in te dienen. De Commissie stelt voorts 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:

2.1 Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank.

2.2 Tussen partijen is een geschil ontstaan met betrekking tot een door Consument gestelde storting van een bedrag van € 4.500,00, hetgeen door de Bank wordt betwist.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 4.500,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument stelt dat hij op 30 november 2018 of 1 december 2018 een bedrag van € 4.500,00 heeft gestort bij een stortingsautomaat van de Bank. Hij heeft hiervan geen stortingsbewijs ontvangen, maar aangezien dit vaker voorkomt leidde dit niet tot verontrusting. Consument maakt geen gebruik van internetbankieren en heeft daarom pas 14 dagen later geconstateerd dat het bedrag van € 4.500,00 niet op zijn rekening is bijgeschreven.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft zich verweerd tegen de stellingen van Consument door te stellen dat op 30 november 2018, noch op 1 december 2018, een storting van € 4.500,00 is gedaan bij de betreffende stortingsautomaat. Wel heeft Consument op 28 november 2018 een bedrag van € 3.000,00 en op 29 november 2018 een bedrag van € 3.500,00 gestort en op 30 november 2018 heeft hij twee overboekingen van € 3.000,00 en € 4.500,00 naar zijn autodealer gedaan. De Bank vermoedt daarom dat Consument zich heeft vergist.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt vast dat op de bancaire relatie tussen partijen de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing zijn. In artikel 18 is bepaald dat de bankadministratie tot volledig bewijs strekt, behoudens tegenbewijs. In dit verband heeft de Bank de logrol van de stortingsautomaat verstrekt, waaruit volgt dat Consument op 28 en 29 november 2018 stortingen heeft verricht. Ander bewijs dan de stelling van Consument dat hij op 30 november of 1 december 2018 ook een storting heeft verricht, is er niet.

4.2 Op grond van de door partijen overgelegde stukken oordeelt de Commissie dat Consument onvoldoende bewijs heeft geleverd om de juistheid van zijn stelling te kunnen aannemen. De Commissie oordeelt daarom dat Consument onvoldoende tegenbewijs heeft geleverd, zodat de bankadministratie (de logrol) tot volledig bewijs strekt. Zie in dit verband onder meer GC Kifid nrs. 2015-124 en 2019-722.

4.3 De Commissie concludeert dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

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.