Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-722
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 april 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 24 september 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft gesteld dat de stortingsautomaat 12 biljetten van € 50,- niet heeft verwerkt, maar wel heeft ingenomen. De Commissie sluit aan bij haar eerdere uitspraken en is van oordeel dat de logrol van de Bank leidend is. Daaruit blijkt een lager aantal biljetten. De Commissie wijst 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.

Ondanks een uitnodiging daarvoor te hebben gekregen, heeft Consument niet meer gereageerd op het verweerschrift van de Bank.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft op 24 januari 2019 in Franeker een geldstorting verricht op zijn betaalrekening bij de Bank. Naar aanleiding van deze storting heeft een bijschrijving van € 10.640,- plaatsgevonden.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert € 1.100,- aan schadevergoeding van de Bank.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft op 24 januari 2019 getracht in totaal 504 biljetten te storten in een geldautomaat. Het betrof een storting van 194 biljetten van € 10,-, 190 biljetten van € 20,-, en 120 biljetten van € 50,-. Het aantal biljetten dat zou worden gestort, is voorafgaand aan de storting door Consument en door zijn vrouw meerdere keren gecontroleerd.

De storting van de biljetten is over meerdere sessies gespreid, omdat er maximaal 200 biljetten per sessie kunnen worden gestort. Enkele malen heeft de automaat zelf aangegeven dat biljetten niet herkend werden. Deze biljetten zijn daarna alsnog ingevoerd en gestort. Bij de storting van de biljetten van € 50,- is volgens Consument echter wat misgegaan. Er zijn 120 biljetten van € 50,- in de automaat geplaatst, terwijl er door de Bank maar 98 zijn herkend. Deze biljetten zijn door de automaat niet teruggegeven. Derhalve heeft Consument recht op teruggave van deze waarde, in totaal € 1.100,-.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd 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 dit als volgt. Daarbij sluit zij aan bij de vaste lijn in haar rechtspraak, 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 € 10.640,- verwerkt. Uit de logrol blijkt een storting van 98 biljetten van € 50,-.

4.3 Nu Consument zich op het standpunt heeft gesteld dat de automaat de biljetten niet heeft uitgegeven, 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 haar bewijslevering. De Commissie stelt vast dat geen ander bewijs voor de stelling van Consument voorhanden is dan de enkele stelling dat de bewuste stortingsautomaat de biljetten verkeerd geteld heeft. 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. 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 € 1.100,- 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.