

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-047
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 november 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 23 januari 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument stelt een hoger bedrag te hebben gestort dan uit de logrol blijkt. Op grond van artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden strekt de administratie van de Bank tot volledig bewijs, behoudens door Consument te leveren tegenbewijs. De Commissie is van oordeel dat Consument er niet in is geslaagd om het vereiste tegenbewijs te leveren.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de vragen van Consument van 28 mei 2018;
- de antwoorden van de Bank van 2 augustus 2018;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank; en
- de reactie van Consument op de dupliek.

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 bij de Bank een betaalrekening aan. Op de overeenkomst van betaalrekening zijn de Algemene Bankvoorwaarden (ABV) van toepassing.

In deze voorwaarden is met betrekking tot de bewijskracht van de bankadministratie het volgende opgenomen:

**“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 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.
(...)”*

2.2 Consument heeft op 15 juni 2017 in het bijzijn van haar dochter een aantal biljetten gestort bij een stortautomaat van de Bank. Na het verwerken van de storting geeft de stortautomaat aan dat in totaal een bedrag van €600,- is gestort. Door Consument is op dezelfde dag een klacht bij de Bank ingediend, waarin Consument aangeeft dat zij een hoger bedrag heeft gestort.

2.3 De Bank heeft in haar brief van 9 augustus 2017 aan Consument het volgende geschreven over de storting van 15 juni 2017:

“De logrol geeft aan dat er een bedrag van in totaal € 600 in de automaat is ingevoerd. Wij zien dat er om 10:38:29 uur biljetten in de automaat worden ingevoerd. De automaat herkent en verwerkt 38 biljetten van € 5. Hierna worden er om 10:40:09 uur nogmaals biljetten ingevoerd. Ditmaal herkent en verwerkt de automaat 48 biljetten van € 5. Tot slot worden er om 10:41:36 uur andermaal biljetten ingevoerd. Het betreft nu 34 biljetten van € 5. Ook deze biljetten worden door de automaat herkent en verwerkt. De ingevoerde 120 biljetten van € 5 worden vervolgens om 10:42:48 uur naar de kluis getransporteerd.

Voor de volledigheid zijn wij ook nagegaan of in de betreffende automaat sprake was van een kasoverschot dat verband houdt met uw transactie. Dit is niet het geval. Niets in het onderzoek wijst er dan ook op dat u € 1.000 zou hebben gestort in plaats van € 600.”

De Bank heeft de logrol van de stortautomaat bij haar verweerschrift als bijlage gevoegd. De logrol is niet eerder aan Consument ter hand gesteld. Naast de hierboven genoemde gegevens blijkt verder uit de logrol dat een onbekend aantal biljetten is geweigerd bij de eerste en tweede invoer. Volgens de logrol zijn de geweigerde biljetten door de stortautomaat aangeboden en uit de stortautomaat genomen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van €400.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft op onjuiste gronden een te laag bedrag op de rekening van Consument bijgeschreven.
- 3.3 Consument heeft gedurende een langere periode 200 biljetten van €5 bij elkaar gespaard. Consument was trots dat zij een bedrag van €1.000 had gespaard en was van plan dit bedrag te besteden aan een familie-uitje. De biljetten zijn door Consument geteld en gebundeld in pakketten van elk 20 biljetten van €5. Consument heeft in het bijzijn van haar dochter 10 pakketten gestort, zodat zij zeker weet dat een bedrag van €1.000 is gestort.
- 3.4 Artikel 18 van de ABV is alleen in het belang van de Bank geschreven. Door artikel 18 ABV kan de Bank uitgaan van de juistheid van haar eigen administratie, ondanks dat Consument en haar dochter hebben gezien dat een hoger bedrag is gestort.
- 3.5 De stortautomaat van de Bank heeft geen mogelijkheid om de ingevoerde biljetten terug te nemen als de klant niet akkoord gaat met de telling van de stortautomaat. Consument is hierdoor afhankelijk van de administratie van de Bank om de hoogte van het gestorte bedrag aan te tonen.
- 3.6 Consument is niet serieus genomen tijdens de afhandeling van haar klacht, doordat de Bank vanaf het begin geen volledige openheid van zaken heeft gegeven. Door Consument is direct na de storting melding gemaakt bij de Bank dat de opgave van de stortautomaat niet overeenkomt met de telling van Consument. In eerste instantie heeft Consument alleen van de Bank te horen gekregen dat uit het onderzoek van de Bank blijkt dat een bedrag van €600 is gestort. Nadat Consument hiertegen in beroep is gegaan bij de directie van de Bank, heeft Consument van de Bank gegevens van de logrol gekregen (zie 2.3). Pas tijdens de procedure bij Kifid heeft de Bank de logrol, een uitgebreide toelichting op deze logrol en een uitdraai van de kasopmaak gekregen. Zonder tussenkomst van Kifid had Consument deze informatie nooit gekregen.

Verweer Bank

- 3.7 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
 - 3.7.1. Uit de logrol van de stortautomaat blijkt dat een bedrag van €600 door Consument is gestort. Daarnaast was in de periode van de storting geen kasoverschot aanwezig in de stortautomaat en dit blijkt uit de overgelegde uitdraai van de kasopmaak.
 - 3.7.2. Op grond van artikel 18 ABV geldt dat de administratie van de Bank tot volledig bewijs strekt, tenzij Consument tegenbewijs levert.

Consument is er niet in geslaagd om tegenbewijs te leveren, zodat de logrol als bewijs strekt dat een bedrag van €600 is gestort.

4. Beoordeling

- 4.1 Op grond van de wettelijke bewijslastverdeling moet diegene die stelt het bewijs leveren. Dit houdt in dat Consument moet bewijzen dat zij een bedrag van €1.000 heeft gestort. Daarnaast is in artikel 18 ABV afgesproken dat de bankadministratie volledig bewijs oplevert, maar dat Consument tegenbewijs mag leveren.
- 4.2 In dit geval moet de Commissie beoordelen of artikel 18 ABV onredelijk bezwarend is en of Consument het benodigde tegenbewijs heeft geleverd. De Commissie is van oordeel dat artikel 18 ABV niet onredelijk bezwarend is, zodat de bankadministratie leidend is. De verklaring van Consument dat zij de biljetten heeft geteld en samen met haar dochter een bedrag van €1.000 heeft gestort is onvoldoende om als tegenbewijs te gelden. De Commissie zal daarom de vordering van Consument afwijzen. De overwegingen hiertoe zijn hieronder nader toegelicht.

Bewijslast

- 4.3 Voor de bewijslastverdeling geldt het uitgangspunt van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. In dit artikel staat dat diegene die zich beroept op de rechtgevolgen van de door hem of haar gestelde feiten – bij voldoende gemotiveerde betwisting door de wederpartij – zijn of haar stellingen moet bewijzen. In het onderhavige geval komt het erop neer dat de bewijslast op Consument rust. Consument moet haar stelling dat zij een bedrag van €1.000 heeft gestort bewijzen.
- 4.4 Van de Bank mag wel worden verwacht dat zij Consument voldoende feitelijke gegevens verstrekt om haar aanknopingspunten te verschaffen om eventueel tegenbewijs te leveren.

Artikel 18 Algemene Bankvoorwaarden

- 4.5 Tussen Consument en de Bank bestaat een bewijsovereenkomst en dit is in artikel 18 ABV vastgelegd. In dit artikel staat dat de Bankadministratie leidend is, maar dat Consument tegenbewijs mag leveren.
- 4.6 Consument stelt dat artikel 18 ABV alleen in het belang van de Bank is geschreven. De Commissie begrijpt dat Consument hiermee bedoelt dat artikel 18 ABV in het onderhavige geval onredelijk bezwarend is.
- 4.7 De Commissie heeft in een eerdere uitspraak (GC 2018-337) geoordeeld dat artikel 18 ABV niet onredelijk bezwarend is.

De Commissie heeft in deze uitspraak haar oordeel gebaseerd op het feit dat de ABV zijn opgesteld door de Nederlandse Vereniging van Banken in overleg met de Consumentenbond. De Commissie neemt dat oordeel over en verwijst kortheidshalve naar genoemde uitspraak.

- 4.8 Het is de Commissie ook niet gebleken dat het beroep van de Bank op artikel 18 ABV naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dat Consument afhankelijk is van de telling van de stortautomaat maakt dit niet anders. Op de overgelegde logrol staan de precieze gegevens van de storting, zodat Consument de logrol kan gebruiken voor het leveren van tegenbewijs.

Verschaffen feitelijke gegevens

- 4.9 Consument heeft van de Bank de logrol, samen met een uitgebreide toelichting daarop, ontvangen. Daarnaast is door de Bank een uitdraai van de kasopmaak overgelegd. De Commissie is van oordeel dat de Bank hiermee voldoende aanknopingspunten heeft geboden om Consument in staat te stellen om tegenbewijs te leveren.
- 4.10 De Commissie wil hierbij nog wel het volgende opmerken. Tijdens de klachtprocedure bij de Bank zijn niet alle relevante gegevens aan Consument verstrekt. Pas tijdens de procedure bij Kifid heeft Consument de logrol, een uitgebreide toelichting op de logrol en een uitdraai van de kasopmaak ontvangen. Dit heeft voor veel frustratie gezorgd bij Consument. De Commissie begrijpt dat deze gang van zaken ervoor heeft gezorgd dat Consument zich niet serieus genomen voelt door de Bank. Consument heeft in deze procedure uiteindelijk wel deze gegevens ontvangen, zodat zij niet is geschaad in haar bewijsvoering. Het had de Bank echter wel gesierd als zij vanaf het begin aan Consument alle relevante gegevens ter hand had gesteld.

Tegenbewijs

- 4.11 Consument is er echter niet geslaagd om aan de op haar rustende bewijslast te voldoen. De verklaring van Consument dat zij de biljetten heeft geteld en samen met haar dochter een bedrag van € 1.000 heeft gestort, is onvoldoende om als tegenbewijs van de logrol te dienen. Ook heeft de Bank met een uitdraai van de kasopmaak onderbouwd dat in de periode van de storting geen kasoverschot aanwezig was. De Commissie moet daardoor uitgaan van de juistheid van de door de Bank verstrekte gegevens, waaruit blijkt dat Consument op 15 juni 2017 een bedrag van €600 heeft gestort. De Commissie wil hieraan nadrukkelijk het volgende toevoegen. Het voorgaande wil niet zeggen dat aan de stellingen van de Bank meer waarde wordt gehecht, maar alleen dat Consument er niet in is geslaagd om aan haar bewijslast te voldoen.

4.12 De Commissie begrijpt dat dit teleurstellend is voor Consument, maar kan niet anders dan de klacht ongegrond te verklaren en de vordering van Consument af te wijzen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 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.