

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-914 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Klacht ontvangen op : 3 juni 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 11 november 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Consument klaagt over een volgens haar onjuist verwerkte storttransactie. Zij vordert een bedrag van € 18.000,-. Dat is het verschil van het door haar in de stortautomaat ingevoerde bedrag (€ 19.000,-) en het bedrag dat zij stelt van de stortautomaat terug te hebben gekregen (€ 1.000,-). De Commissie stelt vast dat Consument niet is geslaagd in het leveren van het bewijs dat de stortautomaat slechts € 1.000,- en niet € 19.000,- heeft terug gegeven. De vordering wordt daarom afgewezen.

1. De procedure

- 1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van de Bank; 4) de repliek van Consument.
- 1.2 De Commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daarom niet bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Consument houdt bij de Bank een betaalrekening aan met bijbehorende bankpas en pincode.
- 2.2 Consument heeft op 28 augustus 2019 een bedrag van € 19.000,- (in 38 biljetten van € 500,-) in de stortautomaat ingevoerd. Er is geen geld op de betaalrekening gestort. Over de storting heeft Consument verklaard dat de stortautomaat twee biljetten van € 500,- heeft teruggegeven.

2.3 Van transacties die via een stortautomaat worden uitgevoerd, wordt een logrol opgemaakt. Die logrol vermeldt onder meer:

“(26 aug 2019) 14:11:56 - Pas ingevoerd (...)
(26 aug 2019) 14:11:56 - EMV Applicatie Maestro (A0000000043060)
(26 aug 2019) 14:11:56 - TVR 8000000000, TSI 0000
(26 aug 2019) 14:11:57 - Getekend token van Base ontvangen
(26 aug 2019) 14:11:57 - Geen openstaande transacties
(26 aug 2019) 14:12:08 - Gekozen trx: Storting
(26 aug 2019) 14:12:09 - Transactienummer: [transactienummer]
(26 aug 2019) 14:12:09 - Status rekening ontvangen: niet geblokkeerd
(26 aug 2019) 14:12:09 - Type rekening ontvangen: niet zakelijk
(26 aug 2019) 14:12:10 - UUID: a34c3fd2-c537-4452-916d-456672d1deal
(26 aug 2019) 14:12:10 - a34c3fd2-c537-4452-916d-456672d1deal
(26 aug 2019) 14:12:10 - Automaat : [automaatnummer]
(26 aug 2019) 14:12:22 - Klant kiest 'storten' (biljetten)
(26 aug 2019) 14:12:30 - Shutter geopend [biljetten]
(26 aug 2019) 14:12:33 - Biljetten zijn geplaatst
(26 aug 2019) 14:13:12 - Shutter gesloten [biljetten]
(26 aug 2019) 14:13:18 - Storting van €0,00 is bevestigd
(26 aug 2019) 14:13:18 - Klant kiest 'meer storten' (biljetten)
(26 aug 2019) 14:13:21 - Shutter geopend [biljetten]
(26 aug 2019) 14:13:22 - Biljetten zijn geplaatst
(26 aug 2019) 14:13:28 - Shutter gesloten [biljetten]
(26 aug 2019) 14:13:45 - Herkenning is gedaan (biljetten)
(26 aug 2019) 14:13:46 - Herkende (L4) biljetten: 38 x €500,00
(26 aug 2019) 14:14:01 - Shutter geopend [biljetten]
(26 aug 2019) 14:14:01 - Storting limiet van €15.000,00 is overschreden met €4.000,00
(26 aug 2019) 14:14:06 - Klant gevraagd om het ingave vak leeg te maken
(26 aug 2019) 14:14:06 - Stortingslimiet is bereikt. Geld teruggegeven
(26 aug 2019) 14:14:10 - Biljetten uitgenomen
(26 aug 2019) 14:14:10 - Shutter gesloten [biljetten]
(26 aug 2019) 14:14:17 - Storting van €0,00 is bevestigd
(26 aug 2019) 14:14:17 - De klant heeft de knop Storting afronden gedrukt
(26 aug 2019) 14:14:27 - Klant heeft ontvangst genomen
(26 aug 2019) 14:14:27 - Einde transactie
(26 aug 2019) 14:14:27 - UUID: a34c3fd2-c537-4452-916d-456672d1deal
(26 aug 2019) 14:14:27 - a34c3fd2-c537-4452-916d-456672d1deal
(26 aug 2019) 14:14:28 - Einde sessie
(26 aug 2019) 14:14:29 - Nginx sessie afgesloten”

De klacht en vordering

- 2.4 Consument vordert een bedrag van € 18.000,- van de Bank.
- 2.5 Zij heeft op 28 augustus 2019 een bedrag van € 19.000,- ingevoerd in de stortautomaat. De stortautomaat heeft € 1.000,- (twee biljetten van € 500,-) teruggegeven. Het verschil van € 18.000,- is niet op haar betaalrekening gestort en is niet door de stortautomaat teruggegeven. Dit bedrag vordert Consument daarom van de Bank.

Het verweer

- 2.6 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 De vraag die de Commissie moet beantwoorden, is of de Bank gehouden is een bedrag van € 18.000,- aan Consument te vergoeden. De Commissie oordeelt in lijn met haar eerdere uitspraken, zoals Geschillencommissie Kifid nrs. 2020-122 en 2020-764, dat deze vraag ontkennend dient te worden beantwoord en neemt hiertoe het volgende in overweging.
- 3.2 Consument stelt € 19.000,- (38 biljetten van € 500,-) te hebben ingevoerd in de stortautomaat. De Bank erkent dat dit is gebeurd. Zij wijst hiervoor naar de logrol. Op de logrol is terug te vinden dat de stortautomaat op 26 augustus 2019 om 14:13:46 38 biljetten van € 500,- heeft herkend. Partijen zijn het er ook over eens dat geen bedrag is gestort op de betaalrekening van Consument.
- 3.3 Partijen verschillen wel van mening over het verloop van de storting. Consument stelt dat de stortautomaat de storting niet heeft verwerkt en slechts € 1.000,- terug heeft gegeven. Dit bedrag heeft zij uitgenomen. De Bank licht toe dat de storting niet kon worden doorgevoerd, omdat de stortingslimiet (van € 15.000,-) werd overschreden. Volgens de Bank wordt bij het overschrijven van de stortingslimiet gevraagd het gehele uitgiftevak (in dit geval € 19.000,-) te legen. Dat is volgens de Bank ook gebeurd. De Bank verwijst naar de logrol en dan met name naar de tijdstippen 14:14:06 en 14:14:10. Ook wijst de Bank op de kasopmaak. Daaruit blijkt dat er geen kasverschil was op 26 augustus 2019. Dit was er wel geweest als Consument het niet gestorte bedrag van € 19.000,- geheel of gedeeltelijk niet had teruggekregen, aldus de Bank.
- 3.4 De vordering van Consument is gebaseerd op de stelling dat de stortautomaat slechts € 1.000,- (en niet € 19.000,-) heeft teruggegeven. De Bank heeft die stelling weersproken en daarbij verwezen naar de logrol en de kasopmaak. Het is dan vervolgens aan Consument om te bewijzen dat de stortautomaat slechts € 1.000,- heeft teruggegeven.

Deze bewijslastverdeling is neergelegd in artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.

- 3.5 Wél kan van de Bank worden verlangd dat zij voldoende feitelijke gegevens verstrekt om Consument aanknopingspunten voor de bewijslevering te geven. Dat betekent dat van de Bank kan worden verlangd dat zij informatie en stukken overlegt over de betwiste storttransactie. Dat heeft de Bank gedaan door het overleggen van de logrol en de kasopmaak.
- 3.6 Naar het oordeel van de Commissie heeft de Bank Consument hiermee voldoende aanknopingspunten geboden om haar in staat te stellen bewijs te leveren van haar stellingen. Dat bewijs heeft Consument echter niet geleverd en kan ook niet uit de stukken worden afgeleid.
- 3.7 De Commissie wijst de vordering af.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het Reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.