

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-164
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 12 november 2014
Ingesteld door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank Flevoland U.A., gevestigd te Lelystad,
verder te noemen De Bank
Datum uitspraak : 3 juni 2015
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De klacht van Consument betreft het door de bank ten laste van haar creditcard gebrachte bedrag van € 754,50. Zij stelt dat zij een bedrag van € 750,- heeft willen opnemen, maar dat deze opnametransactie niet is geslaagd. De Commissie overweegt dat uit de onbetwiste logrol blijkt dat het bedrag van € 750,- door de automaat is uitgegeven en de automaat die dag een beperkt kasoverschot van € 50,- en geen storting had. Nu Consument niet heeft onderbouwd dat de opname van € 750,- niet is geëffectueerd, wordt haar vordering afgewezen. Zij wijst daarbij ook op de in toepasselijke algemene voorwaarden genoemde bewijskracht van de administratie van de bank.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ondertekende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de bank met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de bank met bijlagen.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

2. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 2.1 Consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot betaling van het bedrag van € 754,50.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 2.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument houdt een betaalrekening met een creditcard bij de bank aan. Op 28 augustus 2014 heeft Consument getracht € 750,- met haar creditcard op te nemen bij een automaat. De automaat gaf aan dat zij geen geld kon opnemen. Later blijkt dat een bedrag van € 750,- en € 4,50 aan verwerkingskosten ten laste van haar creditcard is gebracht. Consument vindt het opvallend dat de logrol vermeldt dat het geld na 29 seconden werd uitgenomen terwijl de automaat na 30 seconden het geld zou inslikken.

Verweer de bank

- 2.3 De bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Op 28 augustus 2014 heeft Consument geld willen opnemen met haar creditcard. De logrol van die dag vermeldt dat zij eerst € 800,- heeft geprobeerd op te nemen en dat deze opname (wegens overschrijding van het daglimiet) is geweigerd. Vervolgens heeft Consument een bedrag van € 750,- opgenomen met haar creditcard, waarna dit bedrag en € 4,50 aan verwerkingskosten ten laste van de creditcard is gebracht. De automaat heeft die dag zonder storingen gefunctioneerd en had een kasoverschot van slechts € 50,-. De bankadministratie is - op grond van de van toepassing zijnde algemene voorwaarden - leidend.

3. Beoordeling

- 3.1 De klacht van Consument ziet op het door de bank ten laste van haar creditcard gebrachte bedrag van € 754,50. Consument erkent dat zij op 28 augustus 2014 heeft geprobeerd € 800,- met haar creditcard op te nemen en dat deze opnametransactie niet is geslaagd. Dit wordt bevestigd door de als productie 3 bij verweer overgelegde logrol. Consument stelt dat zij vervolgens heeft getracht € 750,- op te nemen maar dat dit ook niet is gelukt. Volgens de bank is deze opnametransactie wel geslaagd. Zij verwijst ter onderbouwing daarvan naar voornoemde logrol.
- 3.2 De Commissie overweegt dat uit de door de bank overgelegde en onbetwiste logrol blijkt dat de automaat het bedrag van € 750,- heeft uitgegeven. Verder heeft de bank aangevoerd dat de automaat op 28 augustus 2014 een beperkt kasoverschot (van € 50,-) en geen storing heeft gehad. Consument blijft bij haar stelling dat de automaat de opname van € 750,- niet heeft geëffectueerd zonder dit op enige wijze te onderbouwen. Nu zij dit heeft nagelaten, houdt de Commissie het ervoor dat de opnametransactie is geslaagd. Daarbij is tevens van belang dat een uittreksel uit de administratie van de bank - op grond van artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden en artikel 12 van hoofdstuk 3 van Algemene Voorwaarden voor betaalrekeningen en betaaldiensten van [de bank] 2014 - behoudens tegenbewijs tot volledig bewijs strekt. Dat een derde wellicht het geld uit de automaat zou hebben genomen (zoals Consument lijkt te veronderstellen) ligt in de risicosfeer van Consument en kan daarom niet aan de bank worden tegengeworpen. Ook de stelling van Consument dat de tijd die is verstreken tussen het aanbieden en het uitnemen van het bedrag van € 750,- (29 seconden) bijna gelijk is aan de tijd waarna het geld wordt ingeslikt maakt voorgaande overwegingen niet anders. Vaststaat immers dat het geld niet door de automaat is ingeslikt.
- 3.3 De vordering van Consument zal, gelet op het voorgaande, worden afgewezen.

4. 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan.