

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-725
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13 juni 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 1 november 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Cosument heeft met haar betaalpas getracht € 250,-- bij een geldautomaat op te nemen en heeft gesteld dat dit bedrag niet is uitgekeerd. De Bank heeft dit gemotiveerd betwist. De Commissie oordeelt dat de logrol als volledig bewijs strekt en dat Consument er niet in is geslaagd het vereiste tegenbewijs te leveren.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie is van oordeel 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 heeft een betaalrekening bij de Bank. Op de rechtsverhouding tussen Consument en de Bank zijn de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: de Voorwaarden) van toepassing. Artikel 18 van de Voorwaarden luidt:

“Bewijskracht en bewaartermijn bankadministratie

Tegenover de klant strekt een uittreksel uit de administratie van de bank tot volledig bewijs, behoudens door de klant geleverd tegenbewijs. De bank hoeft haar administratie niet langer te bewaren dan de wettelijke bewaartermijnen.”

- 2.2 Op 28 april 2017 heeft Consument bij een geldautomaat van de ING Bank N.V. eerst een bedrag van € 300,-- trachten op te nemen. Toen dit vanwege het gewenste bedrag niet lukte, heeft zij vervolgens een bedrag van € 250,-- trachten op te nemen.
- 2.3 Op de transactierol van de betreffende geldautomaat is – voor zover relevant – het volgende vermeld:

```
(28 apr 2017) 14:49:09 - =====  
(28 apr 2017) 14:49:09 - Pas ingevoerd PAN=*****[REDACTED]  
(28 apr 2017) 14:49:09 - EMV Applicatie MAESTRO (A0000000043060)  
(28 apr 2017) 14:49:13 - PIN ingevoerd 4 posities  
(28 apr 2017) 14:49:13 - Gekozen trx: Opname  
(28 apr 2017) 14:49:18 - Bedragkeuze uitgevoerd €300,00  
(28 apr 2017) 14:49:18 - TVR 8000048000, TSI 6800  
(28 apr 2017) 14:49:20 - 28/04/17 14:49:21 005147 4776  
(28 apr 2017) 14:49:20 - REK: [REDACTED]  
(28 apr 2017) 14:49:20 - PAS: [REDACTED]  
(28 apr 2017) 14:49:20 - OPNAME: Authorisatie-N-OK onvoldoende bestedingsruimte  
(28 apr 2017) 14:49:21 - Autorisatie N-OK  
(28 apr 2017) 14:49:21 - Einde transactie  
(28 apr 2017) 14:49:21 - Transactie status: Afgewezen  
(28 apr 2017) 14:49:21 - Afgewezen door host  
(28 apr 2017) 14:49:23 - Pas aangeboden  
(28 apr 2017) 14:49:24 - Pas uitgenomen  
(28 apr 2017) 14:49:24 - Einde sessie  
(28 apr 2017) 14:49:24 - Teller resterende biljetten: EUR 10: 1111; EUR 20: 1088; EUR 50: 1500;
```

```
(28 apr 2017) 14:49:31 - =====  
(28 apr 2017) 14:49:31 - Pas ingevoerd PAN=*****[REDACTED]  
(28 apr 2017) 14:49:31 - EMV Applicatie MAESTRO (A0000000043060)  
(28 apr 2017) 14:49:34 - PIN ingevoerd 4 posities  
(28 apr 2017) 14:49:34 - Gekozen trx: Opname  
(28 apr 2017) 14:49:36 - Gevraagd bedrag via toets €250,00  
(28 apr 2017) 14:49:36 - TVR 8000048000, TSI 6800  
(28 apr 2017) 14:49:36 - 28/04/17 14:49:39 005147 4777  
(28 apr 2017) 14:49:38 - REK: [REDACTED]  
(28 apr 2017) 14:49:38 - PAS: [REDACTED]  
(28 apr 2017) 14:49:38 - OPNAME: 250.00  
(28 apr 2017) 14:49:38 - AI:A0000000043060  
(28 apr 2017) 14:49:38 - Authorisatie-OK  
(28 apr 2017) 14:49:38 - Autorisatie OK  
(28 apr 2017) 14:49:41 - Pas aangeboden  
(28 apr 2017) 14:49:41 - Pas uitgenomen  
(28 apr 2017) 14:49:52 - Aantal biljetten uit cassette genomen: type: 2, €10, nummer: 1; type: 3, €20, nummer: 12;  
(28 apr 2017) 14:49:55 - Biljetten gepresenteerd, bedrag €250,00  
(28 apr 2017) 14:50:06 - Biljetten uitgenomen  
(28 apr 2017) 14:50:06 - Einde transactie  
(28 apr 2017) 14:50:06 - Transactie status: Succesvol  
(28 apr 2017) 14:50:09 - Einde sessie  
(28 apr 2017) 14:50:09 - Teller resterende biljetten: EUR 10: 1110; EUR 20: 1076; EUR 50: 1500;
```

- 2.4 De Bank heeft € 250,-- van de betaalrekening van Consument afgeboekt in verband met de pintransactie die heeft plaatsgevonden op 14:49:41. Blijkens de logrol waren er die dag geen storting aan de geldautomaat.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot vergoeding van een bedrag van € 250,--.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. In eerste instantie heeft Consument gepoogd een bedrag van € 300,-- op te nemen, maar na invoer van het gewenste bedrag, wierp de geldautomaat de betaalpas uit. Op dat moment realiseerde Consument zich dat de opnamelimit bij een gastbank € 250,-- bedraagt. Toen zij stond te wachten om de betaalpas opnieuw in te voeren voor een geldopname van € 250,--, sprong het beeld op het welkomscherm, vervolgens verscheen een storingsbeeld en weer terug op het welkomscherm. Na invoer van de betaalpas, het intoetsen van de pincode en de bedragkeuze heeft Consument niet de mogelijkheid gekregen om te kiezen voor een bon; het welkomstscherf was direct zichtbaar. Er is geen geld uit de geldautomaat gekomen. Het bedrag van € 250,-- is wel afgeschreven van de rekening van Consument. Consument heeft verder geconstateerd dat de geldautomaat de volgende dag buiten werking was vanwege een storing. Om uitsluitel te verkrijgen over hetgeen is gebeurd, verzoekt Consument de Bank de camerabeelden bij de geldautomaat in kwestie terug te bekijken.

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 Consument baseert haar vordering op de stelling dat zij op 28 april 2017 heeft getracht een bedrag van € 250,-- op te nemen en de geldautomaat dit bedrag niet heeft uitgegeven.
- 4.2 Ingevolge de hoofdregel van 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering heeft als uitgangspunt te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de tegenpartij – haar stellingen moet bewijzen. Omdat Consument zich op het standpunt stelt dat de bewuste geldautomaat het bedrag van € 250,-- niet heeft uitgegeven, rust de bewijslast op haar. Wel kan van de Bank verlangd worden dat zij voldoende feitelijke gegevens verstrekt ter motivering van haar betwisting van de stellingen van Consument teneinde Consument aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen.
- 4.3 De Commissie is van oordeel dat de Bank voldoende feitelijke gegevens heeft verschaft teneinde Consument aanknopingspunten voor haar bewijslevering te verschaffen nu zij de Bank, door middel van het overleggen van de logrol van de betreffende geldautomaat inzicht heeft gegeven in het verloop van de door Consument betwiste transactie.

Bovendien kan aan het enkele feit dat de Bank bij haar onderzoek geen gebruik heeft gemaakt van de camerabeelden in deze procedure geen consequentie ten gunste van Consument worden verbonden. Hiervoor is relevant dat de camera niet gericht blijkt te zijn op het geldafgifteluik.

- 4.4 De Commissie stelt vast dat, afgezien van de stelling van Consument dat de bewuste geldautomaat het geld niet heeft uitgegeven, geen ander bewijs voor haar stelling voorhanden is. Daarom moet worden geoordeeld dat Consument tegenover de betwisting door de Bank onvoldoende bewijs heeft geleverd om de juistheid van haar stelling te kunnen aannemen. Dat de bewuste geldautomaat de volgende dag buiten werking was, maakt het bovenstaande niet anders.
- 4.5 Resumerend luidt het oordeel dat de klacht van Consument ongegrond is en de vordering moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft 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 46 van het Reglement.