Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0935

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	11 december 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Geldautomaat. Bewijslast. Bewijsrisico. De consument heeft zich beklaagd over een transactie bij een geldautomaat. De consument heeft contant geld willen opnemen. Zij stelt dat het geld niet uit de geldautomaat is gekomen. Het bedrag van € 800,- is wel van haar betaalrekening afgeschreven. De consument vordert vergoeding van het niet-ontvangen bedrag van de bank. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank de stelling van de consument dat de geldautomaat niet naar behoren heeft gewerkt, voldoende betwist met het overleggen van een logrol waaruit blijkt dat de biljetten wel zijn uitgegeven en zijn opgenomen. De commissie wijst de vordering daarom af.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt bij de bank een betaalrekening aan met bijbehorende betaalpas en pincode.

2.2 Op 25 maart 2023 heeft de consument een geldautomaat van Geldmaat in Geleen bezocht en geprobeerd om € 800,- op te nemen.

Met betrekking tot deze betalingstransactie, heeft de consument onder meer verklaard dat de geldautomaat haar opnamepoging van € 800,- na het intoetsen van haar pincode heeft afgebroken, maar dat er wel € 800,- van haar betaalrekening is afgeschreven.

2.3 De consument heeft hierna opnieuw een opnamepoging gedaan van € 400,-. Deze geldopname was wel succesvol. Er volgde nog een laatste opnamepoging van € 400,- maar deze transactie werd geweigerd vanwege het bereiken van een opnamelimiet.

2.4 De bank heeft een logrol ingebracht van de geldautomaat met betrekking tot de bewuste opnamepoging van € 800,- van de consument op 25 maart 2023. Op deze logrol zijn de volgende handelingen zichtbaar:

Tijd	Terminal	Rek. nr.	Bedrag	Response code	Logboek
11:55:40	2144	***3019			Card inserted
11:55:44	2144	***3019		N1: Us chip fallback not allowed	BIN Check Rabobank Maestro expire date 2306, chip
11:55:51	2144				Pin entered
11:56:11	2144				Withdrawal; Amount choosen/entered
11:56:30	2144	***3019	800	00:OK	Authorization Rabobank Maestro, expiry date 2306, Chip
11:56:32	2144				Card presented
11:56:34	2144				Card taken
11:56:47	2144				Money presented
11:56:50	2144				Money taken

2.5 In de periode tussen 25 maart 2023 en 20 augustus 2023 hebben partijen veelvuldig contact met elkaar gehad over de klacht van de consument dat de pinautomaat niet goed heeft gefunctioneerd. Bij brief van 15 augustus 2023 heeft de bank in een reactie op de klacht van de consument haar het volgende laten weten:

> *"(...)Het onderzoek*
> *(..)*
> *U heeft bij de bank verklaard drie keer een geldopname te hebben gedaan, in de - door u opgegeven – volgorde van EUR 900,- (poging), EUR 800,- en EUR 400,-.*

Uit onderzoek door de bank is gebleken dat u wel drie keer een geldopname of poging heeft gedaan, maar dit komt niet overeen met hetgeen u heeft verklaard. Uit het onderzoek door de bank naar de pasautorisaties blijkt, anders dan u heeft verklaard, niet dat er – die dag - een geldopnamepoging van EUR 900,- heeft plaatsgevonden. Wel volgt uit het onderzoek naar de autorisatiegegevens dat er (met uw bankpas en pincode) van uw bankrekening als eerste een geldopname van EUR 800,- en EUR 400,- is verricht en daarna nog een geldopnamepoging van EUR 400,- is gedaan. Deze laatstgenoemde geldopnamepoging is geweigerd, omdat deze de (wekelijkse) standaard opnamelimiet voor geldautomaten van EUR 1.250,- overschrijdt.

Daarnaast is de administratie van de betreffende geldautomaat opgevraagd. Deze administratie bestaat uit de zogenoemde logrol. In de logrol staat precies omschreven wat er tijdens uw geldopname(s) is gebeurd. Als de geldautomaat geen geld zou hebben uitgegeven of het geld weer zou hebben ingenomen, dan zou dit op de logrol zichtbaar moeten zijn. Daarnaast zou er dan sprake zijn van geld in een zogeheten aflegbak of van een kasverschil als er sprake was van een storing. Uit de logrol blijkt dat een bedrag van EUR 800,- is uitgegeven en uitgenomen op 25 maart jl. De transactie is succesvol uitgevoerd en de geldautomaat heeft zonder storingen gefunctioneerd.

2.6 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna zij een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.7 De consument vordert een bedrag van € 800,- van de bank.

2.8 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat ten onrechte € 800,- van haar betaalrekening bij de bank is afgeschreven omdat zij geen € 800,- uit de geldautomaat heeft gekregen.

2.9 De bewuste geldautomaat heeft namelijk op 25 maart 2023 tot twee keer toe niet gewerkt. De consument heeft eerst getracht een bedrag van € 900,- op te nemen bij de geldautomaat. Toen deze transactie werd afgebroken, heeft ze getracht voor een bedrag van € 800,- op te nemen bij dezelfde geldautomaat. Ook deze transactie werd afgebroken. Het is de consument opgevallen dat bij de mislukte geldopnames het langer duurde dan normaal, voordat op het beeldscherm van de geldautomaat een melding verscheen dat haar aanvraag was afgebroken. Haar betaalpas werd vervolgens terug-gegeven. Er was geen geluid van bankbiljetten te horen en er ging ook geen klep open, zoals dat normaal gesproken wel gebeurt, aldus de consument.

2.10 Zij heeft vervolgens de persoon achter haar in de rij bij de geldautomaat voorgelaten, zodat ze kon overleggen met haar echtgenoot. Achteraf bezien heeft die persoon vermoedelijk het door haar gepinde bedrag van € 800,- meegenomen. Bewijs hiervoor heeft ze geprobeerd via de politie te verkrijgen door het doen van een aangifte.

De politie heeft verder onderzoek gestaakt omdat de persoon die zij heeft voorgelaten geen bekende van de politie was.

Het verweer van de bank

2.11 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden, is of de bank gehouden is een bedrag van € 800,- te vergoeden. De commissie is in lijn met haar eerdere uitspraken[1] van oordeel dat dit niet het geval is en zal dat hierna toelichten.

De betwisting door de bank

3.2 De bank heeft gemotiveerd betwist dat de geldautomaat niet goed heeft gefunctioneerd en het bedrag van € 800,- niet heeft aangeboden aan de consument. Ter onderbouwing van haar betwisting heeft de bank de zogenoemde logrol met betrekking tot de betalingstransactie in het geding gebracht. De bank heeft toegelicht dat hieruit blijkt dat de betalingstransactie van de consument van € 800,- (op 25 maart 2023) geslaagd was en storingsvrij is verlopen. Volgens de bank heeft de geldautomaat geen foutmeldingen gegeven en is van een kasverschil - dat zou zijn ontstaan als € 800,- niet zou zijn afgegeven door de betaalautomaat - geen sprake.

De consument draagt de bewijslast van haar stelling

3.3 De consument heeft het standpunt ingenomen dat de geldautomaat na het intoetsen van haar pincode de transactie heeft afgebroken en aan haar geen € 800,- heeft aangeboden. Het bedrag is wel van haar betaalrekening afgeschreven. De consument is daarom van mening dat de bank dit bedrag alsnog aan haar moet uitbetalen.

3.4 De commissie is van oordeel dat de consument de bewijslast draagt van haar stelling dat de geldautomaat het bedrag van € 800,- niet heeft aangeboden. Op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering is de partij die zich beroept op een feit ook degene die bewijs moet aandragen van dat feit, tenzij dat onredelijk zou zijn.[2] Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat het in dit geval onredelijk zou zijn van de consument te verlangen dat zij haar stelling met bewijs onderbouwd.

---

[1] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2015-083, 2019-797 en 2023-0825, te vinden op www.kifid.nl.
[2] Zie de bijlage bij deze uitspraak.

Zij beroept zich immers op het rechtsgevolg dat de bank het bedrag van € 800,- aan haar moet betalen. De consument draagt daarmee het bewijsrisico, zoals dat volgt uit artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.

De consument heeft niet aan de op haar rustende bewijslast voldaan

3.5 De consument heeft geen bewijs overgelegd op grond waarvan de commissie tot het oordeel kan komen dat de geldautomaat het bedrag van € 800,- niet heeft aangeboden dan wel dat de geldautomaat onregelmatigheden of fouten vertoonde. Daartegenover heeft de bank aan de hand van de door haar overgelegde logrol aangevoerd dat de geldautomaat tijdens de transactie van de consument geen bijzonderheden vertoonde en de biljetten heeft aangeboden.

3.6 Gelet op het voorgaande oordeelt de commissie dat de bank niet gehouden kan worden alsnog € 800,- aan de consument te betalen. De feitelijke grondslag hiervoor ontbreekt. De klacht is ongegrond en de commissie zal de vordering daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv)

Artikel 150 Rv

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.