Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0612

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	30 juli 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft gesteld dat hij op afzonderlijke dagen twee keer een bedrag van € 750,- heeft geprobeerd te pinnen bij een geldautomaat. Een van de geldopnames is wel goed verlopen, maar de andere niet. De geldautomaat gaf geen geld uit, maar het bedrag is wel van zijn betaalrekening afgeschreven. De bank stelt dat uit de logrol blijkt dat de eerste geldopname goed is verlopen. Bij de tweede geldopname was sprake van een storing en is geen geld uitgegeven. De betaalrekening van de consument is hierdoor echter ook niet belast. De commissie is van oordeel dat de consument niet heeft kunnen aantonen dat de geldopnames niet correct zijn verlopen en dat er naar aanleiding daarvan ten onrechte een bedrag van zijn betaalrekening is afgeschreven. De vordering wordt afgewezen.

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 en 3) het verweerschrift 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 heeft een betaalrekening bij de bank met bijbehorende betaalpas.

2.2 Op 11 januari 2024 heeft de consument een bedrag van € 750,- gepind bij een geldautomaat van Geldmaat. Op 12 januari 2024 wilde hij opnieuw een bedrag van € 750,- pinnen bij een geldautomaat. Dat is toen echter niet gelukt. Er is geen geld uit de geldautomaat gekomen.

2.3 Van betalingstransacties die via geldautomaten van Geldmaat worden uitgevoerd, maakt Geldmaat een logrol op. Op de logrol van de betalingstransacties waar deze klacht over gaat, staat het volgende:

Datum	Tijd	Journaal + Uitleg
11.01.2024	13:03:22	Card inserted, | Klant heeft betaalpas in de ATM gestopt
11.01.2024	13:03:25	BIN check, ING Maestro ,expiry date 2606, Chip, | Bank identificatie controle
11.01.2024	13:03:32	PIN entered, | Klant voert pincode in
11.01.2024	13:03:43	Withdrawal: Amount choosen/entered, | Klant kiest opname bedrag
11.01.2024	13:03:45	Authorization, ING Maestro ,expiry date 2606, Chip, | Autorisatie ING Betaalpas
11.01.2024	13:03:48	Card presented, | Betaalpas wordt aangeboden
11.01.2024	13:03:48	Card taken, | Betaalpas wordt uit de ATM genomen
11.01.2024	13:04:03	Money presented, | Biljetten zijn aangeboden
11.01.2024	13:04:09	Money taken, | Biljetten uitgenomen
11.01.2024	13:04:12	Receipt print rejected
11.01.2024	13:04:12	Withdrawal note, (EUR 750.00), Error code 00,Chip, | Opname biljetten
11.01.2024	13:04:12	Customer dialog ended, | Transactie voltooid

Datum	Tijd	Journaal + Uitleg
12.01.2024	13:14:27	Card inserted, | Klant heeft betaalpas in de ATM gestopt
12.01.2024	13:14:31	BIN check, ING Maestro ,expiry date 2606, Chip, | Bank identificatie controle
12.01.2024	13:14:37	PIN entered, | Klant voert pincode in
12.01.2024	13:14:45	Withdrawal: Amount choosen/entered, | Klant kiest opname bedrag
12.01.2024	13:14:47	Authorization, ING Maestro ,expiry date 2606, Chip, | Autorisatie ING Betaalpas
12.01.2024	13:14:50	Card taken, | Betaalpas wordt uit de ATM genomen
12.01.2024	13:14:50	Card presented, | Betaalpas wordt aangeboden
12.01.2024	13:15:20	Dispenser, Info, Cash unit error, cass=4,failure=Empty
12.01.2024	13:15:48	Withdrawal note, Error code 22, Chip, | Opname biljetten
12.01.2024	13:15:48	Reversal, Chosen Amt. 750.00, Dispensed Amt. 0.00,Chip
12.01.2024	13:15:48	Dispenser, Info, ConsecutiveDispenseErrors=1
12.01.2024	13:15:49	Reject cassette, Notes to cassette, M:4:EUR:50:10
12.01.2024	13:15:50	All units, Info, Backup of trace files:c:\comssap\MV_ErrorReport_20240112_131547.zip
12.01.2024	13:15:51	Customer dialog ended, | Transactie voltooid

2.4 Uit de logrol van de transactie op 11 januari 2024 blijkt dat om 13:04:09 uur een bedrag van € 750,- is uitgenomen. Uit de logrol van de transactie op 12 januari 2024 blijkt dat de consument zijn betaalpas heeft ingevoerd en daarna een bedrag heeft gekozen. Daarna heeft de geldautomaat om 13:15:48 uur een foutmelding gegeven. Er is geen geld uit de automaat gekomen. Volgens de logrol heeft daarna een *Reversal* plaatsgevonden voor een bedrag van € 750,-.

2.5 Op het afschrift van de betaalrekening van de consument is het volgende opgenomen:

12-01-2024	**Geldmaat GM** [redacted] Pasvolgnr: 005 11-01-2024 13:03	Geldautomaat	**- 750,00**

2.6 De consument zich er bij de bank over beklaagd dat de geldautomaat op 12 januari 2024 geen geld heeft uitgegeven, maar dat er wel een bedrag van € 750,- van zijn betaalrekening is afgeschreven. De bank heeft zijn klacht afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.7 De consument stelt dat er op 12 januari 2024 geen geld uit de geldautomaat is gekomen, maar dat er wel € 750,- van zijn rekening is afgeschreven. De automaat gaf een geel scherm met de tekst: "transactie afgebroken". Dit moet ook terug te zien zijn op de camerabeelden. De consument vordert dat de bank hem het bedrag van € 750,- aan hem terugbetaalt.

Het verweer

2.8 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

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de bank een bedrag van € 750,- aan de consument moet betalen. De commissie komt tot de conclusie dat de bank dat niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.

3.2 De bank heeft de stellingen van de consument betwist. Volgens de bank is er weliswaar geen € 750,- uit de geldautomaat gekomen, maar dat bedrag is ook niet van de betaal-rekening van de consument afgeschreven. Dit blijkt uit de logrol, waarin is opgenomen dat er een "reversal" heeft plaatsgevonden. Dit betekent dat de betaalrekening niet is belast. Voor zover de consument zich vergist heeft met de geldopname die hij op 11 januari 2024 deed, stelt de bank dat uit de logrol blijkt dat deze transactie correct is verlopen. Er is een bedrag van € 750,- uit de geldautomaat gekomen en dat is vervolgens ook uitgenomen. Dit bedrag is op 12 januari 2024 afgeschreven van de betaalrekening van de consument.

3.3 De bank heeft de stellingen van de consument daarmee voldoende gemotiveerd betwist. De commissie overweegt dat het in dat geval aan de consument is om bewijs te leveren van zijn stellingen. Dit volgt uit de wettelijke bewijslastverdeling van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. De consument is daar naar het oordeel van de commissie echter niet in geslaagd. Uit het door hem aangeleverde afschrift van zijn betaalrekening blijkt niet dat er naar aanleiding van de geldopname op 12 januari 2024 een bedrag van € 750,- is afgeschreven. De afschrijving die wel op het afschrift staat heeft betrekking op de geldopname op 11 januari 2024. De consument heeft door deze mislukte geldopname dus ook geen schade geleden. De bank hoeft op deze grond daarom geen bedrag aan de consument terug te betalen.

3.4 Voor zover de consument zich heeft vergist en bedoelt dat er bij de geldopname op 11 januari 2024 geen geld uit de geldautomaat is gekomen, terwijl er wel een bedrag van € 750,- van zijn betaalrekening is afgeschreven, overweegt de commissie het volgende. Uit de logrol blijkt dat er wel degelijk geld uit de geldautomaat is gekomen en dat dit geld om 13:04:09 is uitgenomen. De consument heeft geen bewijs voor het tegendeel ingebracht. Ook voor de geldopname op 11 januari 2024 hoeft de bank geen bedrag aan de consument terug te betalen.

3.5 Met betrekking tot de camerabeelden oordeelt de commissie in lijn met haar eerdere uitspraken dat de bank niet gehouden is om camerabeelden over te leggen.[1] Camera-beelden worden gemaakt ten behoeve van opsporingsactiviteiten, die niet tot de taak van de bank behoren. Daarbij komt dat de bank niet beschikt over de camerabeelden. Maar zelfs als de bank wel over deze beelden zou beschikken, zou daaraan in deze procedure geen consequentie ten gunste van de consument worden verbonden. Hiervoor is relevant dat de camera niet is gericht op het geldafgifteluik van de geldautomaat.

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 april 2024, 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 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

[1] Geschillencommissie Kifid, nrs. 2022-0592; 2022-0770 en 2023-0825.