Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-1014
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 28 september 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 1 december 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Opname geldautomaat. De consument heeft gesteld dat het bedrag dat hij bij een geldautomaat geprobeerd heeft op te nemen, niet uit de automaat is gekomen. Het bedrag is echter wel van zijn betaalrekening afgeschreven. De consument vordert vergoeding van het niet ontvangen bedrag. De commissie sluit aan bij haar eerdere uitspraken en beslist dat de zogenaamde logrol leidend is en oordeelt dat de consument er niet in is geslaagd tegenwijs te leveren. De vordering wordt 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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet 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 bankpas en pincode. Op de overeenkomst tussen de bank en consument zijn onder andere de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: 'de voorwaarden') van toepassing.

In artikel 18 van de voorwaarden staat het volgende:

"Artikel 18 – Bewijskracht en bewaartermijn bankadministratie
Onze bankadministratie levert volledig bewijs op maar u mag tegenbewijs leveren. Wij administreren de rechten en verplichtingen die u heeft of zal hebben in uw relatie met ons. Hieraan worden wettelijk hoge eisen gesteld. Onze administratie geldt in relatie met u als volledig bewijs, maar uiteraard mag u aantonen dat dit bewijs niet klopt."

2.2 Op 4 juni 2021 omstreeks 9:35 uur heeft de consument met zijn betaalpas geprobeerd een bedrag van € 500,- op te nemen bij een geldautomaat van Geldmaat.

2.3 Van transacties die via geldautomaten worden uitgevoerd, wordt een logrol opgemaakt. Op de logrol van de geldopname waar deze klacht over gaat, is vermeld dat om 09:37:49 uur het saldo van de betaalrekening is opgevraagd en dit is door de geldautomaat om 09:37:51 uur getoond. Om 09:38:17 is een opname met een bedrag van € 500,- gestart en deze transactie is om 09:38:26 goedgekeurd. Vervolgens is de betaalpas aangeboden, uitgenomen, is het geld gepresenteerd en het geld is om 09:38:50 uur uit de geldautomaat genomen.

2.4 De consument heeft op 5 juni 2021 een bankkantoor bezocht en gesproken over het voorval. Hier heeft hij vernomen dat op 4 juni 2021 een bedrag van € 500,- van zijn betaalrekening is afgeschreven.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert een bedrag van € 500,-. Aan deze vordering legt de consument, kort samengevat, ten grondslag dat de geldautomaat het gevraagde bedrag niet heeft uitgegeven maar dat het bedrag wel van zijn rekening is afgeschreven. De consument heeft over zijn pogingen tot het opnemen van het geldbedrag, voor zover relevant, het volgende verklaard. Ten tijde van de geldopname heeft de consument ingevoerd dat hij € 500,- wilde opnemen. De geldautomaat gaf de melding dat het saldo op de betaalrekening ontoereikend was en de betaalpas werd aan de consument teruggegeven. De consument wist dat zijn saldo toereikend was en heeft nogmaals geprobeerd om een bedrag van € 500,- op te nemen. Ook deze transactie is vanwege een ontoereikend saldo niet uitgevoerd. De consument heeft daarna een derde poging gedaan om geld op te nemen, ditmaal met een bedrag van € 100,- en ook deze opname is beëindigd met de melding dat het saldo ontoereikend is. Volgens de consument is geen sprake geweest van gelduitgifte. Uit de camerabeelden moet de bank kunnen zien dat de consument het geld niet heeft ontvangen.

Het verweer

2.6 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 gehouden is een bedrag van € 500,- aan de consument te vergoeden. De commissie oordeelt, in lijn met haar eerdere uitspraken, zoals Kifid GC 2020-122, dat deze vraag ontkennend dient te worden beantwoord en neemt hiertoe het volgende in overweging.

3.2 Ingevolge artikel 18 van de voorwaarden geldt als uitgangspunt dat de bankadministratie tot volledig bewijs strekt, behoudens het door de consument geleverde tegenbewijs. Dit betekent dat de door de bank overgelegde logrol in beginsel tot volledig bewijs strekt.

3.3 Blijkens de logrol heeft de geldautomaat op 4 juni 2021 een bedrag van € 500,- ter beschikking gesteld, dat 8 seconden nadat het bedrag werd aangeboden, is uitgenomen. Het is niet gebleken dat de automaat (voor, tijdens of na de transacties) in storing verkeerde.

3.4 Nu de consument zich op het standpunt heeft gesteld dat de bewuste geldautomaat het bedrag van € 500,- niet heeft uitgegeven, dient zij hiervoor (tegen)bewijs te leveren. Wel kan van de bank worden verlangd dat zij voldoende feitelijke gegevens verstrekt teneinde de consument aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen nu de feiten zich hebben afgespeeld 'in het domein' van de bank.

3.5 In reactie op het verweer van de bank heeft de consument naar voren gebracht dat sprake is geweest van een onregelmatigheid. Volgens de consument heeft de geldautomaat eerst de melding gegeven dat sprake zou zijn van onvoldoende saldo op de betaalrekening om bij de tweede poging voor eenzelfde bedrag de opname uit te voeren. De bank heeft aangegeven dat het niet meer is na te gaan of de consument pogingen heeft gedaan die niet geslaagd zijn. Wat de bank wel is gebleken, is dat de laatste transactie vóór de betwiste geldopname van de consument is afgerond om 09:37:24 uur. Het lijkt de bank dan ook zeer onaannemelijk dat de consument eerdere of andere pogingen heeft verricht vóór de betwiste opname. Gelet op de onderbouwing van de bank is de stelling van de consument dat sprake zou zijn van een onregelmatigheid onvoldoende om als tegenbewijs te dienen.

3.6 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, nu die 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.

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 de consument worden verbonden. Hiervoor is relevant dat de camera niet gericht blijkt te zijn op het geldafgifteluik.

3.7 Hoewel de commissie niet twijfelt aan de oprechtheid van de consument, concludeert zij dat de bank niet gehouden is tot betaling van het gevorderde bedrag aan de consument.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.