Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0286

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	6 april 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Opname geldautomaat. De consument heeft gesteld dat het door haar gepinde bedrag niet uit de geldautomaat is gekomen maar wel van haar bankrekening is afgeschreven. De consument vordert dat de bank haar dit bedrag vergoedt. De commissie sluit aan bij haar eerdere uitspraken over mislukte geldopnames. De commissie beslist dat de bank-administratie leidend is en oordeelt dat de consument er niet in is geslaagd tegenbewijs te leveren. 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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 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 betaalrekening(en) aan met bijbehorende bankpas(sen) en pincode(s).

2.2 Op 23 juni 2022 heeft de consument geprobeerd € 1.000,- op te nemen bij een geldautomaat van Geldmaat.

2.3 De transacties van de geldautomaat worden vastgelegd op een zogenoemde logrol. Uit die logrol volgt dat de consument in eerste instantie (10:15:43 uur) een bedrag van € 2.000,- heeft willen pinnen maar dat deze geldopname is geweigerd omdat daarmee de opnamelimiet werd overschreden. Hierna heeft de consument € 1.000,- willen opnemen. Op de logrol staat dat dit bedrag is aangeboden en is uitgenomen.

2.4 Uit de verklaring van Geldmaat volgt dat er op de desbetreffende dag bij de geldautomaat geen storingen zijn geweest en dat van een kasoverschot geen sprake was.

2.5 De consument heeft naar aanleiding van de transactie bij de bank een klacht ingediend. Nadat de bank haar klacht heeft afgewezen, heeft de consument zich tot het Kifid gewend.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert van de bank € 1.000,-. Dit bedrag dat van haar rekening is afgeschreven, is niet door de geldautomaat uitgegeven. Ook wil de consument weten wat er met het gepinde bedrag is gebeurd. De consument heeft hiertoe het volgende gesteld.

2.7 De consument wilde vanwege persoonlijke omstandigheden cash geld opnemen. De consument heeft haar bankpas in de geldautomaat gestopt, haar pincode ingetoetst en het gewenste bedrag ingevoerd. Hierop diende de consument aan te geven in welke coupures zij dat bedrag wilde ontvangen. Op het scherm van de geldautomaat verscheen vervolgens het bericht dat de door de consument gemaakte keuze (20 biljetten van € 50,-) niet kon worden uitgevoerd en dat de consument de transactie kon wijzigen of afbreken. De consument verklaarde voor het laatste te hebben gekozen en haar bankpas te hebben uitgenomen.

2.8 De consument heeft direct haar bankgegevens gecontroleerd en vastgesteld dat van haar rekening € 1.000,- was afgeschreven. De consument heeft hierop de dame die na haar geld opnam, aangesproken. Die dame vertelde dat ze het gemiste geld van de consument niet had aangetroffen; haar geldopname van € 500,- was gelukt. Verder zou deze dame de consument hebben verteld dat zij haar geld initieel ook niet uit de automaat zag komen, maar dat een andere klant haar erop attendeerde dat de geldautomaat wel geld aanbood; ze had dat zelf in eerste instantie niet gezien.

2.9 De consument heeft hierop met de bank gebeld en melding gemaakt van de mislukte geldopname. De consument heeft het vermoeden dat de dame haar geld heeft gepakt. De consument heeft die dag op advies van de bank elders nog geld gepind; die geldopname is wel gelukt. Vanwege dit alles wenst de consument meer achtergrond informatie (zoals camerabeelden en getuigen) van de bank te ontvangen.

Het verweer

2.10 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

Moet de bank het gevorderde bedrag vergoeden?

3.1 De commissie is in lijn met eerdere uitspraken over mislukte geldopnames[1] van oordeel dat de bank niet verplicht kan worden het gevorderde bedrag te vergoeden. Dit oordeel wordt hierna toegelicht.

3.2 Voorop staat dat op grond van de toepasselijke Algemene Bankvoorwaarden[2] is afgesproken dat de administratie van de bank tot volledig bewijs strekt en dat de consument tegenbewijs mag leveren.

3.3 Uit de administratie van de bank in de vorm van de logrol blijkt het volgende. De consument heeft op 23 juni 2022 om 10:16:05 uur een bedrag van € 1.000,- willen pinnen. Hierna is om 10:16:07 uur haar bankpas retour aangeboden en om 10:16:08 uur uitgenomen. Daarna is om 10:16:23 uur het gepinde bedrag aangeboden en om 10:16:23 uur uitgenomen. Uit die logrol volgt ook dat de geldopname die direct volgde op de geldopname van de consument, betrekking had op een opname van € 100,-. Dat de geldautomaat die dag in storing verkeerde, is niet gebleken en een kasoverschot is niet vastgesteld, zie hiervoor onder 2.4.

3.4 Aangezien de consument van mening is dat de geldautomaat geen € 1.000,- heeft uitgegeven is het aan haar om daarvoor (tegen)bewijs te leveren. De bank dient de consument wel voldoende feitelijke gegevens te verstrekken om haar daarmee aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen; de bank is hiertoe verplicht omdat de feiten zich hebben afgespeeld 'in het domein' van de bank[3].

3.5 De commissie is van oordeel dat de bank met het overleggen van de logrol aan deze verplichting heeft voldaan. De consument heeft naast hetgeen ze over de door haar naar voren gebrachte feiten en omstandigheden heeft verklaard aangevoerd dat het zo kan zijn dat de dame die na haar pinde haar geld heeft gepakt. De commissie is van oordeel dat de consument hiermee niet heeft aangetoond dat de geldtransactie is mislukt en de bank haar € 1.000,- moet betalen. De logrol biedt daarvoor geen steun.

---

[1] Zie Geschillencommissie Kifid nrs. 2020-122, 2021-0533, 2021-0416, 2022-0592, 2022-0840, te raadplegen via het uitsprakenregister van Kifid op www.kifid.nl.
[2] Artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden.
[3] Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nr. 2020-122.

Het vermoeden van de consument dat het geld mogelijk door een ander is gepakt, maakt dit niet anders.

3.6 Wat de camerabeelden betreft oordeelt de commissie (in overeenstemming met haar eerdere uitspraken) dat de bank niet verplicht kan worden de camerabeelden te overleggen. Ten eerste niet omdat die beelden worden gemaakt ten behoeve van opsporingsactiviteiten door politie en justitie en deze activiteiten niet tot de taak van de bank behoren. En ook niet omdat het enkele feit dat de bank bij haar onderzoek die beelden niet heeft betrokken niet ten voordele van de consument kan strekken. Hiervoor is van belang dat de camera niet gericht blijkt te zijn op het geldafgifteluik.[4]

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 2022, 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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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

[4] Zie Geschillencommissie Kifid nrs. 2020-764 en 2021-0416.