Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-828
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 maart 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de 'Bank'
Datum uitspraak	: 22 oktober 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft gesteld dat geld dat zij heeft geprobeerd te pinnen niet uit de pinautomaat gekomen is, maar wel van haar rekening is afgeschreven. De Commissie sluit aan bij haar eerdere uitspraken en beslist dat de logrol van de Bank leidend is. Op die logrol staat dat het bedrag is uitgenomen. De vordering wordt afgewezen.

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 met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast 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 houdt bij de Bank een betaalrekening aan met bijbehorende bankpas en pincode.

2.2 Op de overeenkomst tussen de Bank en Consument zijn de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing.

In artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden is onder meer het volgende bepaald:

"[…]Onze bankadministratie levert volledig bewijs op maar u mag tegenbewijs leveren.
1. 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.[…]"

2.3 Op 22 januari 2019 heeft Consument geprobeerd om bij een buitenlandse geldautomaat 'ATM' een bedrag van € 200,- op te nemen. Dit bedrag is van haar rekening geschreven. Volgens Consument zijn de biljetten niet uit de geldautomaat gekomen, waarop zij nog een keer heeft geprobeerd een bedrag op te nemen bij de naastgelegen geldautomaat. Bij deze transactie heeft zij een bedrag van € 100,-. ingetoetst. Ook dit bedrag is van haar bankrekening geschreven.

2.4 Uit de logrol van de bewuste transactie blijkt dat de geldautoma(a)t(en) (hierna: de 'geldautomaat') het bedrag van € 200,-, respectievelijk €100,- (hierna: € 300,-) aan Consument ter beschikking heeft (hebben) gesteld en dat het bedrag is uitgenomen. Niet is gebleken dat een storing heeft plaatsgevonden, noch was sprake van een kasoverschot.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 300,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat de Bank is tekortgeschoten in haar dienstverlening jegens haar door het bedrag van € 300,- niet aan haar te vergoeden, terwijl de geldautomaat het geld niet heeft uitgegeven en het bedrag wel van haar rekening is geschreven.

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 De Commissie wijst de vordering van Consument af en motiveert dit als volgt. Daarbij sluit zij aan bij de vaste lijn in haar rechtspraak, die kenbaar is uit onder meer GC Kifid, 2017-439; GC Kifid, 2017-711 en GC Kifid, 2017-725.

4.2 De Commissie stelt vast dat volgens artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden als uitgangspunt geldt dat de bankadministratie tot volledig bewijs strekt, onder voorbehoud van het door Consument geleverde tegenbewijs. Dit betekent dat de door de Bank overgelegde logrol in beginsel bewijs oplevert.

4.3 Volgens de logrol heeft de geldautomaat een bedrag van € 300,- ter beschikking gesteld en is dat bedrag door iemand uitgenomen. Uit de logrol is niet gebleken dat voorafgaand aan de gelduitgifte een foutmelding is gegeven, of dat het ongebruikelijk lang heeft geduurd voordat de automaat de biljetten heeft uitgegeven.

4.4 Nu Consument zich op het standpunt heeft gesteld dat de bewuste geldautomaat het bedrag van € 300,- niet heeft uitgegeven, dient zij hiervoor (tegen)bewijs te leveren. Wel kan van de Bank worden verlangd dat zij voldoende feitelijke gegevens verstrekt teneinde Consument aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen nu de feiten zich hebben afgespeeld 'in het domein' van de Bank. Vgl. HR 20 november 1987, NJ 1988, 500.

4.5 Hoewel de Commissie niet twijfelt aan de oprechtheid van Consument, volgt zij het verweer van de Bank omdat Consument, gelet op het hierboven overwogene, in het licht van artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden, onvoldoende tegenbewijs heeft geleverd.

4.6 De Commissie is van oordeel dat de Bank met het overleggen van de logrol voldoende feitelijke gegevens heeft verschaft teneinde Consument aanknopingspunten te bieden voor haar bewijslevering. Voor de stelling van Consument is geen ander bewijs voorhanden dan de enkele mededeling dat de bewuste geldautomaat het geld niet heeft uitgegeven. De Commissie is niet gebleken van feiten of omstandigheden, die meebrengen dat op grond van de eisen van redelijkheid en billijkheid de bewijslast anders zou moeten worden verdeeld. Dit geldt te meer nu op de Bank al een verzwaarde stelplicht rust. De Commissie oordeelt daarom dat Consument onvoldoende tegenbewijs heeft geleverd, zodat de bankadministratie (de logrol) tot volledig bewijs strekt. Uitgaande van dit bewijs, gaat de Commissie ervan uit dat het bedrag van totaal € 300,- daadwerkelijk is uitgegeven door de geldautomaat en dat dit bedrag door Consument al dan niet door een ander dan Consument is uitgenomen. Denkbaar is dat Consument te vroeg van de automaat is weggelopen en dat een derde vervolgens het geld heeft uitgenomen; dat maakt de zaak echter niet anders.

4.7 Tot slot heeft de Bank te kennen gegeven dat zij niet beschikt over camerabeelden van de desbetreffende automaat. Zelfs indien zij daarover wel de beschikking had, was zij echter niet gehouden om camerabeelden over te leggen, nu die worden gemaakt ten behoeve van opsporingsactiviteiten en die niet tot de taak van de Bank behoren.

4.8 Op grond van het voorgaande is dan ook niet komen vast te staan dat de Bank is tekortgeschoten in haar dienstverlening jegens Consument en niet gehouden is om het bedrag van € 300,- aan Consument te vergoeden. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 40 van het Reglement.