**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0416**
**(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 24 februari 2021 |
| Ingediend door | : De consument |
| Tegen | : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Datum uitspraak | : 5 mei 2021 |
| Aard uitspraak | : Bindend advies |
| Uitkomst | : Vordering afgewezen |

## Samenvatting

Opname geldautomaat. De consument heeft gesteld dat het bedrag dat zij bij een geldautomaat geprobeerd heeft op te nemen, niet uit de automaat is gekomen. Het bedrag is echter wel van haar 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 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 bankpas en pincode. Op de overeenkomst tussen de bank en consument zijn onder andere de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. van toepassing (hierna: 'de voorwaarden').

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 24 november 2020 omstreeks 16.30 uur heeft de consument geprobeerd een bedrag van € 770,- op te nemen bij een geldautomaat van SNS Bank. De consument heeft over deze opname, voor zover relevant, het volgende verklaard. Na dat de consument haar bankpas had ingevoerd en haar pincode had ingetikt werden de bankbiljetten aangeboden. Deze werden echter niet goed aangeboden; de bankbiljetten bleven grotendeels steken in de opening. Zij heeft vervolgens getracht met haar vingertoppen de bankbiljetten uit de automaat te trekken. Abrupt werden plotseling de bankbiljetten door de automaat weer ingeslikt. Een getuige heeft gezien dat de consument de bankbiljetten niet heeft kunnen wegnemen uit de automaat. Na overleg met de getuige heeft de consument meteen weer € 50,- gepind in de hoop alsnog het bedrag van € 770,- te kunnen ontvangen. Helaas verkreeg zij slechts € 50,-.

2.3 De consument heeft hierop contact opgenomen met SNS Bank. Aanvankelijk kreeg de consument het bedrag retour op haar rekening, maar later is het bedrag weer afgeschreven. De consument heeft zich vervolgens meerdere malen gemeld bij de bank teneinde duidelijk aan te geven dat zij het bedrag van € 770,- niet heeft ontvangen. Ook heeft de consument verzocht om camerabeelden van de geldopname te bekijken.

2.4 Van transacties die via een geldautomaat uitgevoerd worden, wordt een logrol opgemaakt.

Op de logrol is, voor zover relevant in dit geval, het volgende vermeld:

```
16:31:51 003207 Pas ingevoerd
16:31:51 003207 Pas ingevoerd
16:31:54 001015 Applicatie TRANSACTION
16:31:54 003201 tr.begin:  24/11/2020 16:31:54    8044 ** ATM transactie
<00000804420201124000195>
16:31:55 300030 session.begin:  24/11/2020 16:31:55    8044
16:31:57 003954 EMV application 'Maestro', AID [redacted], PAN
'673400XXXXXXXX1022'
16:31:57 003206 Pas klasse '2' verwerkt
16:32:21 003233 Pincode ingegeven
16:32:22 003217 Functie 'COUT' geselecteerd
16:33:12 300022 Host transactienummer 368549
16:33:12 003961 AAC als 2de cryptogram verzocht
16:33:13 003959 TVR=b10000000b00000000b00000100b00000000b00000000,
TSI=b01100000b00000000, Script Results=
16:33:31 003233 Pincode ingegeven
16:33:33 003954 EMV application 'Maestro', AID '[redacted]', PAN
'673400XXXXXXXX1022'
16:33:49 300022 Host transactienummer 368556
16:33:49 003962 TC als 2de cryptogram verzocht
16:33:49 003959 TVR=b10000000b00000000b00000100b00000000b00000000,
TSI=b01100000b00000000, Script Results=
16:33:49 003216 Gekozen bedrag: EUR  770
16:33:53 003209 Pas uitgeworpen en uitgenomen
16:34:02 120803 Uitgegeven biljet(en)  <1> * <20,00 EUR> <15> * <50,00 EUR>
16:34:02 003317 Geld gepresenteerd
16:34:18 120804 Biljet(ten) verwijderd
16:34:18 003304 Geld succesvol gepresenteerd
16:34:18 003320 Geldopname transactie complete
```

*De klacht en vordering*

2.5 De consument vordert een bedrag van € 770,-, verhoogd met wettelijke rente vanaf 24 november 2020. Aan deze vordering legt de consument, samengevat, ten grondslag dat de geldautomaat het geld niet heeft uitgegeven maar het bedrag wel van haar rekening is geschreven. De bankbiljetten bleven in de geldautomaat steken en waren er met geen mogelijkheid uit te krijgen. De getuige kan, zoals uit haar getuigenverklaring blijkt, deze gang van zaken bevestigen.
Ook uit de camerabeelden moet de bank kunnen zien dat de consument het geld niet heeft ontvangen.
Voorts stelt de consument dat er sprake moet zijn geweest van bijzondere omstandigheden, omdat dat de gehele transactie 2,5 minuten duurde. Dit is wel erg lang is voor een uitgifte. Daarnaast is de betreffende geldautomaat al enige tijd gesloten, hetgeen erop zou kunnen duiden dat er sprake is van technische onvolkomenheden.

*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

*Dient de bank het gevorderde bedrag aan de consument te vergoeden?*

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden, is of de bank gehouden is een bedrag van € 770,- 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. Blijkens de logrol heeft de geldautomaat op 24 november 2020 een bedrag van € 770,- (door middel van 1 biljet van € 20,-, en 15 biljetten van € 50,-) ter beschikking gesteld, dat 16 seconden nadat het bedrag werd aangeboden, is uitgenomen. Niet is gebleken dat een storing heeft plaatsgevonden, noch was sprake van een kasoverschot.

3.3 Nu de consument zich op het standpunt heeft gesteld dat de bewuste geldautomaat het bedrag van € 770,- 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.[1]

3.4 De commissie is van oordeel dat de bank met het overleggen van de logrol voldoende feitelijke gegevens heeft verschaft teneinde de consument aanknopingspunten te bieden voor haar bewijslevering. Omdat de consument zich op het standpunt stelt dat het geld niet uit de automaat gekomen is, rust de bewijslast en ook het bewijsrisico van die stelling op haar. In dit geval vindt de stelling van de consument, naast haar eigen verklaring over de feiten en omstandigheden, alleen steun in de verklaring van de getuige. Gelet op de omstandigheid dat sprake is van slechts één andere getuige, komt aan deze verklaring beperkte bewijskracht toe ten opzichte van de zware bewijskracht van de logrol.

3.5 Ook de stelling van de consument dat er sprake moet zijn geweest van bijzondere omstandigheden omdat de transactie erg lang duurde, faalt. De bank heeft deze stelling betwist. Uit de logrol blijkt dat tussen het aanbieden van de biljetten en het uitnemen van de bankbiljetten een totale tijdsspanne zit van 16 seconden. De tijdsspanne daarvoor ziet op het verifiëren van de bankpas en niet op de uitgifte. Naar het oordeel van de commissie is deze tijdsduur van de geldopname in het onderhavige geval onvoldoende om aan te nemen dat er iets aan de hand was met de geldautomaat.

---

[1] Vgl. HR 20 november 1987, NJ 1988, 500 (verzwaarde stelplicht).

Daarnaast is het enkele feit dat de betreffende geldautomaat momenteel gesloten is, onvoldoende om aan te nemen dat er ten tijde van de geldopname door de consument sprake was van technische onvolkomenheden aan die geldautomaat.

3.6 De commissie stelt vast dat er onvoldoende bewijs voorhanden is voor de stelling van de consument dat de geldautomaat het bedrag van € 770,- niet heeft uitgegeven. Dit betekent dat de bankadministratie (de logrol) tot volledig bewijs strekt (Kifid GC 2020-122). Hoewel de commissie niet twijfelt aan de oprechtheid van de consument, kan zij niet concluderen dat de bank gehouden is tot betaling van de vordering van de consument.

*Camerabeelden*

3.7 Met betrekking tot de camerabeelden oordeelt de commissie in lijn met haar eerdere uitspraken (zie bijvoorbeeld Kifid GC 2020-411 en 2020-445) dat de bank niet gehouden is om camerabeelden over te leggen, nu die worden gemaakt ten behoeve van opsporings-activiteiten, 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 (Kifid GC 2020-764). Hiervoor is relevant dat de camera niet gericht blijkt te zijn op het geldafgifteluik.

*Conclusie*

3.8 De commissie concludeert op grond van de voorgaande overwegingen dat de bank niet gehouden is om een bedrag van € 770,- aan de consument te voldoen. De commissie oordeelt dat de klacht ongegrond is en wijst de vordering af.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.*

*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.*