**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-943**
**(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 2 september 2020 |
| Ingediend door | : Consument |
| Tegen | : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank |
| Datum uitspraak | : 20 november 2020 |
| Aard uitspraak | : Bindend advies |
| Uitkomst | : Vordering toegewezen |

## Samenvatting

Verstekzaak. Opname geldautomaat. 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 Bank heeft nagelaten om verweer in te dienen. De Commissie beperkt daarom haar beoordeling tot de toets of de vordering van Consument onrechtmatig of ongegrond voorkomt. De Commissie is van oordeel dat de vordering van Consument niet onrechtmatig of ongegrond voorkomt. De vordering van Consument wordt toegewezen.

## 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 hierbij om het klachtformulier van Consument en de aanvullende stukken van Consument.

1.2 De Commissie stelt vast dat de Bank – ondanks daartoe uitdrukkelijk uitgenodigd – heeft afgezien van het indienen van verweer binnen de gestelde termijn, ook nadat deze termijn op verzoek van de Bank is verlengd en haar daarna nog een laatste gelegenheid is geboden.

1.3 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.

1.4 Consument en de Bank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

2.1 Consument houdt bij de Bank een betaalrekening aan met bijbehorende bankpas en pincode.

2.2 Op 4 mei 2020 heeft Consument geprobeerd een bedrag van € 1.000,- op te nemen bij een geldautomaat van SNS Bank N.V. (SNS Bank). Consument heeft over de transactie, voor zover relevant, het volgende verklaard. De geldautomaat heeft de bankpas aan hem geretourneerd, maar het geldbedrag heeft hij niet ontvangen. Na tien minuten wachten, kwam de volgende klant. Consument heeft bij de geldopname van deze klant goed opgelet en gezien dat deze klant niet veel geld uit de automaat nam.

*De klacht en vordering*

2.3 Consument stelt dat de Bank toerekenbaar tekortgeschoten is in haar dienstverlening jegens hem. De geldautomaat heeft het bedrag niet uitgekeerd en de Bank had het bedrag ook niet van zijn betaalrekening mogen afschrijven. De geldautomaat functioneerde niet goed. Consument heeft de volgende dag geprobeerd bij dezelfde automaat van SNS Bank een geldopname te verrichten, maar de geldautomaat gaf toen een foutmelding. Consument vordert een bedrag van €1.000,- namelijk het bedrag dat hij op 4 mei 2020 niet heeft ontvangen. Consument heeft de Bank verzocht om een uitgebreid onderzoek naar de geldopname te verrichten. Van dat onderzoek dient het bekijken van de camerabeelden een onderdeel te zijn. Daar is volgens Consument geen gehoor aan gegeven.

*Het verweer*

2.4 Ondanks daartoe uitdrukkelijk te zijn uitgenodigd, heeft de Bank afgezien van het voeren van verweer.

## 3. De beoordeling

3.1 Voorop staat dat de Bank niet binnen de gestelde termijn haar verweer heeft ingediend in de procedure. De Commissie behandelt deze klacht daarom als een verstekzaak. Hoewel de klacht in vergelijkbare geldopname-kwesties meestal wordt afgewezen, omdat de Bank haar verweer onderbouwt met technisch bewijs dat de uitgifte van geld wel en tijdig heeft plaats-gevonden, is het niet de taak van de Commissie om een mogelijk verweer te veronderstellen of dat ambtshalve aan Consument tegen te werpen.

3.2 Dit betekent dat bij gebrek aan verweer de vordering van Consument zal worden toegewezen, tenzij de vordering de Commissie ongegrond of onrechtmatig voorkomt, maar daar is geen sprake van. De vordering van Consument wordt daarom toegewezen.

## 4. De beslissing

De Commissie beslist dat de Bank een bedrag van € 1.000,- aan Consument vergoedt, binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer 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 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. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.*