Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0037
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 augustus 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 21 januari 2022
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 zogenoemde 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 consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw [naam], bewindvoerder.

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 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 Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. van toepassing.

Van deze voorwaarden maken uit deel uit de Algemene Bankvoorwaarden 2017 (hierna: 'de voorwaarden').

2.2 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. 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 9 juni 2021 heeft de consument geprobeerd een bedrag van € 500,- op te nemen bij een geldautomaat van Geldmaat.

2.4 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 14:53:49 uur de betaalpas is aangeboden, waarna de pincode is ingevoerd en het gewenste bedrag is gekozen. Vervolgens is de betaalpas uitgenomen, is het geld gepresenteerd om 14:55:23 uur en is het geld uit de geldautomaat genomen om 14:55:24 uur.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert een bedrag van € 500,-. Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de geldautomaat het gevraagde bedrag niet heeft uitgegeven maar dat het bedrag wel van zijn rekening is afgeschreven.

2.6 De consument heeft over zijn pogingen tot het opnemen van het geldbedrag, voor zover relevant, het volgende verklaard. De consument is op 9 juni 2021 met een kennis van hem geld gaan pinnen bij de geldautomaat. De eerste twee pogingen om geld te pinnen lukten niet. De consument kan niet lezen en schrijven, maar de kennis van de consument kon aangeven dat de geldautomaat toen de melding gaf dat het gewenste bedrag niet kon worden gepind. Bij de derde poging heeft de consument een bedrag van € 500,-. ingevoerd als gewenst bedrag en vervolgens gaf de geldautomaat een melding waar in ieder geval iets met een 'nee' in stond. De consument en zijn kennis zijn toen gelijk naar een bankfiliaal gegaan om hiervan melding te maken. De kennis van de consument kan het verhaal van de consument bevestigen. De consument wil dat de camerabeelden worden vrijgegeven. Uit de camerabeelden moet duidelijk worden dat de lezing van de consument klopt.

Het verweer

2.7 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 € 500,- aan de consument te vergoeden. De commissie oordeelt in lijn met haar eerdere uitspraken dat deze vraag ontkennend dient te worden beantwoord.[1] Zij zal haar oordeel hierna toelichten.

3.2 Volgens artikel 18 van de voorwaarden geldt als uitgangspunt dat de bankadministratie tot volledig bewijs strekt, tenzij de consument erin slaagt tegenbewijs te leveren. Dit betekent dat de door de bank overgelegde logrol en het door haar overgelegde overzicht van (pogingen tot het doen van) geldopnames bij geldautomaten in beginsel tot volledig bewijs strekt.

3.3 Blijkens de logrol heeft de geldautomaat op 9 juni 2021 een bedrag van € 500,- ter beschikking gesteld, dat 1 seconde 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 hij 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.[2]

3.5 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.[3] 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 hem. In dit geval vindt de stelling van de consument, naast zijn 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.[4]

---

[1] Zie ook GC Kifid 2020-122, 2021-0533, 2021-0416, 2021-1014 en 2021-1057.
[2] Zie ook onder andere GC Kifid 2020-122.
[3] Zie ook onder andere GC Kifid 2020-122.
[4] Zie ook GC Kifid 2021-0416, rechtsoverweging 3.4.

Camerabeelden

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 en deze activiteiten niet tot de taak van de bank behoren. 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.[5]

Conclusie

3.7 De commissie concludeert op grond van de voorgaande overwegingen dat de bank niet gehouden is om een bedrag van € 500,- 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 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.

[5] Zie ook GC Kifid 2020-411, 2020-764 en 2021-0416.