Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0044

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. dr. ing. A.J. Verdaas,
mr. dr. N. Strohmaier, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	17 januari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Opname geldautomaat. De consument heeft € 2.000,- willen opnemen bij een geld-automaat. Hij stelt dat de automaat niet goed heeft gefunctioneerd en een zwart scherm vertoonde. De consument veronderstelde daardoor dat de transactie was mislukt, waarna hij zijn pas heeft uitgenomen en is weggelopen. Het bedrag is vervolgens van zijn rekening afgeschreven. De consument vordert dit bedrag terug van de bank. De bank heeft zich hiertegen verweerd. De bank heeft de logrol van de geldautomaat ingebracht. Daarop staat dat de automaat ten tijde van de transactie correct heeft gefunctioneerd en de biljetten zijn uitgegeven en uitgenomen. Er is ook geen sprake geweest van een kasoverschot. De commissie oordeelt in lijn met eerdere uitspraken en wijst de vordering af. De stelling van de consument dat de automaat niet correct heeft gefunctioneerd is door de bank gemotiveerd weerlegd. De vordering is 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; 5) de dupliek van de bank en 6) de reactie daarop van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 20 november 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: [naam 1], klachtbehandelaar en [naam 2], klachtbehandelaar.

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 een betaalrekening aan bij de bank. Op 16 december 2021 om 12:40 uur heeft hij een opdracht tot opname van € 2.000,- ingegeven bij een geld-automaat. Hij stelt dat de automaat vervolgens niet naar behoren heeft gewerkt en hij geen biljetten heeft ontvangen. De consument is daarop naar het bankkantoor gegaan. De bank-medewerker heeft hem gevraagd af te wachten of de reservering van dat bedrag op zijn betaalrekening zou worden geannuleerd. Bij thuiskomst heeft de consument ook telefonisch contact opgenomen met de bank. Daarbij werd hetzelfde geadviseerd.

2.2 Nadat het bedrag definitief werd afgeschreven van zijn bankrekening heeft de consument zich beklaagd bij de bank. Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid, waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.3 De consument vordert dat de bank zijn schade van € 2.000,- vergoedt. Hij heeft hiertoe, kort en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd.

2.4 Na de transactie te hebben ingegeven bij de geldautomaat werd de bankpas geretourneerd en direct daarna werd het scherm zwart. De consument heeft gewacht, maar het scherm werd niet meer actief. Hij heeft langer dan 21 seconden gewacht. Hij is toen naar een andere geldautomaat gelopen om de opname te doen. Dat is gelukt. Vervolgens is er twee maal € 2.000,- afgeschreven van zijn bankrekening.

2.5 De consument neemt regelmatig geld op bij verschillende geldautomaten. Niet eerder heeft hij meegemaakt dat het scherm met de zandloper en de melding “Even geduld alstublieft” niet werd getoond, zoals bij deze transactie. De logrol bevat geen informatie over wat de consument intoetst of informatie over wat er op het scherm wordt getoond. Informatie over deze noodzakelijke functionele communicatie heeft de bank dan ook niet overgelegd, zodat de stellingen van de consument moeten worden gevolgd. De consument is minstens op het verkeerde been gezet doordat het scherm niks weergaf. Dit behoort niet voor zijn rekening te komen.

2.6 De consument heeft telefonisch contact opgenomen met Geldmaat. De consument heeft aangevoerd dat de betreffende transactie afweek van het demo-filmpje van Geldmaat over hoe een geldopname verloopt. Daarnaast heeft een medewerker van Geldmaat bevestigd dat de transactie van de consument vreemd is verlopen, de geldautomaat te lang niks heeft gedaan.

2.7 Tot slot heeft de consument zijn onvrede geuit over de klachtenprocedure bij de bank. De bank heeft niet tijdig gereageerd op zijn brieven.

Het verweer van de bank

2.8 De bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

2.9 De bank heeft erkend dat zij niet tijdig heeft gereageerd op de klachtuitingen van de consument en dat de klantenservice niet verliep zoals de consument van de bank had mogen verwachten. Daarvoor heeft de bank haar excuses gemaakt.

2.10 Hoewel de bank het betreurt dat de consument € 2.000,- is verloren, is zij hiervoor niet aansprakelijk. Het is de verantwoordelijkheid van de consument om tijdig het geld uit te nemen. Het verloop van de betreffende transactie is op de logrol van de geldautomaat vastgelegd. Storingen, vreemde meldingen of afwijkingen van het reguliere geldopname-proces worden ook op de logrol weergegeven. Hiervan was geen sprake ten tijde van de transactie. De logrol geeft weliswaar niet aan wat de consument te zien krijgt op het scherm, maar als er sprake was geweest van een zwart scherm had dat op de logrol gestaan. Een zwart scherm wordt namelijk gezien als een storing.

2.11 Geldmaat werkt met verschillende geldautomaten, waarbij de ene automaat sneller kan werken dan de andere automaat. De hoogte van het opgenomen bedrag speelt ook een rol. Een opname van € 10,- gaat sneller dan een opname van € 2.000,-. In het laatste geval moeten veel meer biljetten worden klaargezet, dat kost tijd. De stelling van de consument dat een medewerker van Geldmaat telefonisch zou hebben bevestigd dat de automaat ongebruikelijk lang niets heeft gedaan snijdt dan ook geen hout, mede omdat nergens uit blijkt dat dat is gezegd in het kader van een concreet onderzoek naar de transactie van de consument door de medewerker van Geldmaat.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden, is of de bank gehouden is een bedrag van € 2000,- 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.

[1] Zie ook GC Kifid 2020-122, 2021-0533, 2021-0416, 2021-1014, 2021-1057 en 2022-0037, te vinden op www.Kifid.nl.

3.2 De consument heeft zich op het volgende standpunt gesteld: De bewuste geldautomaat heeft niet goed gefunctioneerd en er werd een zwart scherm getoond ten tijde van de transactie. De consument is daardoor op het verkeerde been gezet. Nadat langer dan 21 seconden niets gebeurde is de consument weggelopen. Ook indien het bedrag wel is uitgegeven door de automaat en is uitgenomen door een passant behoort dit volgens de consument niet voor zijn rekening en risico te komen.

3.3 Blijkens de logrol heeft de geldautomaat op 16 december 2021 een bedrag van € 2.000,- ter beschikking gesteld. Om 12:40:36 uur is de bankpas uitgegeven, om 12:40:59 uur zijn de biljetten gepresenteerd, om 12:41:10 uur is de automaat gaan piepen omdat het geld nog niet uitgenomen was en om 12:41:30 is het geld alsnog uitgenomen. De bank heeft aangevoerd dat de geldautomaat foutloos heeft gefunctioneerd en dat storingen zoals een zwart scherm op de logrol worden getoond. Daarvan is geen sprake in het onderhavige geval, aldus de bank.

3.4 De bank heeft daarmee de stellingen van de consument dat de automaat niet goed heeft gefunctioneerd gemotiveerd betwist. Het is vervolgens aan de consument om bewijs te leveren voor zijn stelling. Dit volgt uit de wettelijke bewijslastverdeling van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv). De consument is daarin niet geslaagd naar het oordeel van de commissie. De commissie merkt op dat zij niet twijfelt aan de oprechtheid van de consument. Echter zonder het benodigde bewijs kan de bank niet gehouden worden tot betaling van het gevorderde bedrag.

3.5 De consument heeft zich ook beklaagd over het verloop van de klachtenprocedure bij de bank. De consument heeft geen vordering verbonden aan dit klachtonderdeel. De bank heeft haar excuses aangeboden voor de gang van zaken. Van de bank kan ten aanzien van dit klachtonderdeel dan ook niet meer worden verwacht.

3.6 De commissie concludeert dat het klachtonderdeel over het functioneren van de geldautomaat ongegrond is en dat het klachtonderdeel over het verloop van de klachtenprocedure bij de bank gegrond is. Dit kan echter niet leiden tot toewijzing van de vordering zodat de vordering dient te worden afgewezen.

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 oktober 2023, 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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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