Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0639

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	17 augustus 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de wet en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Opname geldautomaat. Bewijslast. Verzwaarde motiveringsplicht. Bewijsvermoeden bankadministratie. De consument heeft twee keer geprobeerd een bedrag op te nemen, eerst bij de ene geldautomaat en vervolgens bij de naastgelegen geldautomaat. Volgens de consument kwam er de eerste keer geen geld uit de automaat en is het niet terecht dat de bank toch het gewenste bedrag van zijn bankrekening heeft afgeschreven. De commissie sluit aan bij haar eerdere uitspraken over vergelijkbare klachten en oordeelt dat de consument niet is geslaagd om bewijs te leveren voor zijn stelling. De commissie wijst de vordering van de consument af.

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 en 5) 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 beschikt over een betaalrekening bij de bank (eindigend op de cijfers 8015) met bijbehorende bankpas met pincode.

2.2 Op de overeenkomst tussen de consument en de bank zijn de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. van toepassing. Deze voorwaarden bestaan uit de Algemene Bankvoorwaarden 2017 (hierna: ABV) en de Voorwaarden Cliëntrelatie. In de ABV is de volgende bepaling opgenomen:

> *"**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. (…)"*

2.3 Op 26 juni 2022 heeft de consument met zijn bankpas geprobeerd een bedrag van € 2.000,- op te nemen uit een geldautomaat (hierna: geldautomaat 1). Enkele momenten later heeft de consument bij een naastgelegen geldautomaat (hierna: geldautomaat 2) opnieuw geprobeerd om € 2.000,- op te nemen.

2.4 Op 26 juni 2022 is tweemaal een bedrag van € 2.000,- van de betaalrekening van de consument afgeschreven. De omschrijvingen bij deze transacties luiden:

"*GEA, Betaalpas [adres], PAS010 NR:ENNL0170 26.06.22/14.27 ROTTERDAM*"

en

"*GEA, Betaalpas [adres], PAS010 NR:ENNL0169 26.06.22/14.28 ROTTERDAM*".

2.5 Van de transacties die via geldautomaten worden uitgevoerd, wordt een logrol opgemaakt. Op de logrol van geldautomaat 1 (terminal-ID ENNL0170) is het volgende vermeld:

> *"2022-06-26 14:26:52: PIN ENTERED*
> *(…)*
> *2022-06-26 14:27:12: CW ACC (00) PAN 673400XXXXXXXXX8015 EUR 2.000,00*
> *(…)*
> *2022-06-26 14:27:16: EJECT CARD*
> *2022-06-26 14:27:22: CARD TAKEN*
> *2022-06-26 14:27:35: DISPENSED: 0 X 20,00 EUR 40 X 50,00 EUR*
> *2022-06-26 14:27:41: BILLS PRESENTED – TRACE 245421*
> *2022-06-26 14:27:46: BILLS TAKEN"*

2.6 Op de logrol van geldautomaat 2 (terminal-ID ENNL0169) is het volgende vermeld:

"6/26/2022, 2:28:01 PM	*PIN ENTERED*
(…)	
6/26/2022, 2:28:23 PM	*CW ACC (00) PAN 673400XXXXXXXXX8015 EUR 2.000,00*
(…)	
6/26/2022, 2:28:26 PM	*EJECT CARD*
6/26/2022, 2:28:29 PM	*CARD TAKEN*
6/26/2022, 2:29:01 PM	*DISPENSED: 0 X 20,00 EUR, 40 X 50,00 EUR*
6/26/2022, 2:29:07 PM	*BILLS PRESENTED – TRACE: 284658*
6/26/2022, 2:29:10 PM	*BILLS TAKEN"*

2.7 De consument heeft de bank gemeld dat hij maar één keer een bedrag van € 2.000,- heeft ontvangen. De bank is een onderzoek gestart en heeft – in afwachting van de uitkomst van dit onderzoek – een bedrag van € 2.000,- op de betaalrekening van de consument gestort. Op 14 september 2022 is het bedrag van € 2.000,- weer van de betaalrekening van de consument afgeschreven.

2.8 De bank heeft de consument bericht dat haar onderzoek heeft uitgewezen dat de bewuste geldopname van € 2.000,- is geslaagd en zonder storing is verlopen. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zich tot Kifid heeft gewend.

De klacht en vordering

2.9 De consument stelt dat er op 26 juni 2022 ten onrechte tweemaal een bedrag van € 2.000,- van de betaalrekening is afgeschreven. De eerste poging tot geldopname is niet geslaagd. Na het invoeren van de pas en het intoetsen van de pincode is er minutenlang niets gebeurd. Er is geen sprake geweest van gelduitgifte. De bank dient dit bedrag van € 2.000,- daarom aan de consument te vergoeden. Volgens de consument heeft de bank na het initiële onderzoek aangegeven dat zij de verkeerde geldautomaat had uitgelezen en heeft zij geweigerd om de juiste geldautomaat uit te lezen. Ook wil de bank geen camerabeelden van de bewuste geldautomaat bekijken of verstrekken.

Het verweer

2.10 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

Waar moet de commissie over oordelen?

3.1 De commissie dient te beoordelen of de bank gehouden is om de consument een bedrag van € 2.000,- te vergoeden. De commissie is in lijn met haar eerdere uitspraken[1] van oordeel dat dit niet het geval is en zij zal dit hierna toelichten.

3.2 De consument beroept zich op de rechtsgevolgen van door hem gestelde feiten. Om deze reden zal hij – gelet op de voldoende gemotiveerde betwisting door de bank – deze feiten moeten bewijzen. Deze bewijslastverdeling volgt uit artikel 150 van het Wetboek van burgerlijke rechtsvordering (zie bijlage). Dit betekent dat de consument zal moeten bewijzen dat de geldautomaat bij de eerste poging geen € 2.000,- aan hem heeft uitgegeven. 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 voorgedaan 'in het domein' van de bank.[2]

3.3 De bank heeft een deel van de logrol van beide geldautomaten overgelegd en toegelicht. Uit de transactiedetails op de logrol van de geldautomaat met ID-nummer ENNL0170 blijkt dat er 40 biljetten van € 50,- zijn uitgegeven en uitgenomen. Uit de logrol van de naastgelegen geldautomaat met ID-nummer ENNL0169 blijkt ook dat er 40 biljetten van € 50,- zijn uitgegeven en uitgenomen. Uit deze transactiedetails blijkt niet dat er ten tijde van de geldopnames door de consument sprake is geweest van een storing. De commissie is van oordeel dat de bank hiermee voldoende feitelijke gegevens heeft verschaft teneinde de consument aanknopingspunten te bieden voor zijn bewijslevering. Ook strekken deze logrollen, die behoren tot de administratie van de bank, op grond van artikel 18 ABV tot volledig bewijs jegens de consument, behoudens door de consument te leveren tegenbewijs.

3.4 Hoewel de commissie niet twijfelt aan de oprechtheid van de consument is de consument naar het oordeel van de commissie niet geslaagd in het leveren van bewijs van zijn stelling dat er bij de eerste geldopnamepoging geen bedrag van € 2.000,- aan hem is uitgegeven. De consument is er daarmee ook niet in geslaagd om de administratie van de bank met tegenbewijs te weerleggen.

---

[1] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2017-711, 2017-725, 2018-337, 2019-797, 2019-926, 2019-1039, 2020-411, 2020-956, 2021-0416, 2021-0533, 2021-1057, 2022-0155 en 2023-0355, te vinden op www.kifid.nl.

[2] Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nrs. 2020-411, 2020-445 en 2022-0155.

3.5 Met betrekking tot de camerabeelden oordeelt de commissie in lijn met haar eerdere uitspraken[3] dat de bank niet gehouden is om camerabeelden over te leggen, nu deze worden gemaakt ten behoeve van opsporingsactiviteiten, welke niet tot de taak van de bank behoren.

Conclusie

3.6 Op grond van het voorgaande concludeert de commissie dat de klacht van de consument ongegrond is.

Ambtshalve toetsing

3.7 Voor de beoordeling van de klacht is het beding uit artikel 18 ABV van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

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 april 2022, 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 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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

[3] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-797, 2020-925, 2021-0533, 2021-1057, 2022-0196, 2022-0592, 2022-0770.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de wet en de algemene voorwaarden

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Artikel 150
De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzonder regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van e bewijslast voortvloeit.

Algemene Bankvoorwaarden

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. De wet schrijft voor hoe lang wij onze administratie moeten bewaren. Na afloop van de wettelijke bewaartermijnen mogen wij de administratie vernietigen.