Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0254

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	21 maart 2024
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 wet- en regelgeving

Samenvatting

Opname geldautomaat. De consument heeft geprobeerd € 500,- op te nemen bij een geldautomaat. Volgens de consument is het niet terecht dat de bank € 500,- heeft afgeschreven. De commissie is van oordeel dat de consument er niet in is geslaagd om bewijs te leveren van haar stelling de geldopnametransactie tijdig te hebben afgebroken door op de 'stopknop' te drukken. De vordering van de consument wordt daarom 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 en 3) het verweerschrift 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 waaraan een bankpas is gekoppeld.

2.2 Op 3 juli 2023 heeft de consument met haar bankpas geprobeerd € 500,- bij een Geldmaat op te nemen. Dit bedrag is van haar betaalrekening afgeschreven.

2.3 In de brief van de bank van 10 juli 2023 staat dat de bank de geldopname heeft laten onderzoeken door Geldmaat.

En dat uit dat onderzoek geen enkele onregelmatigheid is gebleken, dat het geld is aangeboden en uitgenomen en dat ook geen kasverschil is aangetroffen dat tot de transactie van de consument is te herleiden. De logrol heeft de bank als bijlage bij de brief gevoegd.

2.4 Op de logrol staat dat op 3 juli 2023 om 10:46:34 uur de bankpas in de Geldmaat is geplaatst en om 10:46:57 uur het geldbedrag is gekozen. En dat de geldopname vervolgens om 10:47:04 uur is goedgekeurd. Voorts staat er op de logrol dat om 10:47:06 uur de bankpas is aangeboden en toen direct is uitgenomen. En dat om 10:47:20 uur het gekozen bedrag van € 500,- is gepresenteerd en dit bedrag om 10:47:21 uur is uitgenomen.

2.5 De consument heeft bij de politie aangifte gedaan van diefstal. In haar aangifte staat:
"(...) Ik wilde 500,00 euro pinnen, echter drukte ik voor de transactie op stop. Ik kreeg vervolgens mijn pinpas terug en ik heb dus geen geld meegenomen. Ik heb er niet op gelet wat er in het beeldscherm stond. Hierop liep ik weg. Bij het weglopen zag ik dat er een ander persoon achter mij stond, ik weet niet wie dit was of dat het een man of een vrouw was.

Even later keek ik in mijn bankierenapp op mijn telefoon om te kijken of het goed was gegaan. Tot mijn grote schrik zag ik dat er om 10:47 uur toch 500,00 euro van mijn bankrekening was afgeschreven. Ik rende meteen terug naar de pinautomaat. Ik zag geen geld meer in de automaat, noch een persoon in de omgeving. (...)"

2.6 Naar aanleiding van de aangifte heeft de politie de consument een brief gestuurd en daarin een terugkoppeling van haar zaak gegeven. In die brief staat:
"(...) U bent bij ons bekend als aangever of slachtoffer. Met deze brief informeren wij u over de afhandeling van uw zaak.

Wat gebeurt er met uw zaak?
In uw zaak hebben we geen/onvoldoende getuigen en/of ander bewijs gevonden. Zonder voldoende bewijs kan het Openbaar Ministerie niet overgaan tot een kansrijke vervolging. Wij onderzoeken uw zaak daarom nu niet verder. Wel bewaren we uw aangifte. Als u nieuwe informatie heeft of als wij nieuwe feiten ontdekken, kunnen we besluiten uw zaak opnieuw te onderzoeken.

Nadere toelichting
Naar aanleiding van uw aangifte hebben we de camerabeelden van de desbetreffende geldautomaat opgevraagd. Op de beelden is te zien dat er een persoon na u geld uit de geldautomaat haalt. Helaas is de identiteit van deze persoon tot op heden bij ons onbekend en zullen we het onderzoek derhalve beëindigen. (...)".

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert dat de bank haar € 500,- zal betalen vanwege de mislukte geldopname. De consument voert hiertoe het volgende aan.

2.8 De consument wilde € 500,- pinnen om goederen contant af te rekenen die die week zouden worden geleverd. Door op 'stop' te drukken wilde de consument de transactie vroegtijdig afbreken. Zij deed dit omdat ze besloot de goederen per pin te betalen zodat ze een bewijs van betaling zou hebben.

2.9 Over de transactie stelt de consument dat ze de bankpas in de Geldmaat stopte, daarna haar pincode intoetste, in het vervolgens getoonde keuzemenu koos voor het opnemen van geld en daarna het gewenste bedrag van € 500,- intypte. Hierna drukte de consument op 'stop', kreeg ze haar bankpas terug en is ze gelijk weggegaan.

2.10 De consument stelt dat bij een normale geldopname naast de hiervoor genoemde stappen, nog vervolgstappen worden aangeboden. Zo moet de keuze voor het gewenste bedrag worden bevestigd waarna een biljetkeuze kan worden gemaakt. Daarna kan gekozen worden om wel of geen bon te printen waarna de bankpas wordt aangeboden en ten slotte het geld. Deze vervolgstappen zijn haar niet aangeboden, aldus de consument.

2.11 De consument voelt zich door de bank onheus bejegend. De medewerkers van de bank hebben namelijk gezegd dat zij het was die het geld had gepakt en dat daarom de videobeelden niet worden bekeken. Maar de consument heeft dat geld niet gepakt. De politie heeft op de videobeelden ook gezien dat zij het niet was maar een ander. Het is een groot bedrag waarvoor ze hard heeft gewerkt. Deze hele kwestie heeft een grote impact op de consument, ze is moe gestreden.

Het verweer

2.12 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

Inleiding

3.1 De commissie dient de vraag te beantwoorden of de bank gehouden is € 500,- aan de consument te betalen. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend. Hieronder licht de commissie dit oordeel toe.

3.2 De commissie stelt voorop dat op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering de consument de bewijslast draagt van haar stelling de geldopname-transactie tijdig te hebben afgebroken door op de 'stopknop' te drukken, omdat de consument zich beroept op de rechtsgevolgen hiervan.

Wel kan van de bank worden verlangd dat zij voldoende feitelijke gegevens verstrekt om de consument aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen, aangezien de feiten zich hebben afgespeeld 'in het domein' van de bank.[1]

3.3 De bank heeft in dat verband de logrol overgelegd (zie hiervoor onder 2.4) en heeft toegelicht dat de transactie zonder storing is verlopen, de consument de geldopname van € 500,- heeft goedgekeurd, het gekozen bedrag is aangeboden en uitgenomen en er geen kasverschil was. En voorts dat hetgeen door de consument over het verloop van de transactie is gesteld, niet op de logrol is terug te voeren. Bovendien is een eenmaal goedgekeurde transactie niet meer te annuleren, aldus de bank. De Geldmaat heeft het scherm waarbij een biljetkeuze kan worden gemaakt niet aan haar getoond omdat de Geldmaat heeft bepaald welke biljetten beschikbaar waren voor deze transactie. De consument kon in deze situatie dus niet kiezen. De bank veronderstelt dat de consument waarschijnlijk niet goed heeft opgelet op de informatie op het scherm van Geldmaat en iemand anders het geld heeft uitgenomen nadat ze was weggelopen.

3.4 De commissie is van oordeel dat de bank met het voorgaande de stelling van de consument voldoende gemotiveerd heeft betwist en zij er niet in is geslaagd te bewijzen dat zij de geldopnametransactie heeft afgebroken door op de 'stopknop' te drukken. De commissie ziet dan ook geen reden de bank te verplichten € 500,- aan de consument te vergoeden. Dat niet de consument maar een ander het geld uit de Geldmaat heeft genomen, maakt dat niet anders.

3.5 Alhoewel de commissie betreurt dat de bank niet is ingegaan op de door de consument ervaren bejegening, verandert dit haar oordeel niet.

Conclusie

3.6 Gelet op al hetgeen hiervoor is overwogen wordt de vordering van de consument 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.

[1] Zie Hoge Raad 20 november 1987, NJ 1988, 500.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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 bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.