Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0202

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	8 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

Geldautomaat. Betwiste transactie. De consument heeft drie keer geprobeerd € 500,- op te nemen bij een Geldmaat en stelt dat daarbij maar één keer € 500,- uit de geldautomaat is gekomen terwijl de bank twee keer dit bedrag heeft afgeschreven. De commissie oordeelt in lijn met haar eerdere uitspraken dat dit onvoldoende is komen vast te staan. De vordering wordt 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; en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. B. El Ouaht, advocaat kantoorhoudende te Rotterdam.

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 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 heeft een betaalrekening bij de bank. Daarop zijn de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. van toepassing, die bestaan uit de Algemene Bankvoorwaarden 2017 en de Voorwaarden Cliëntrelatie. Enkele relevante bepalingen daaruit zijn als bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

2.2 Op 22 juli 2023 heeft de consument contanten willen opnemen bij een Geldmaat. Volgens de consument heeft hij bij twee naast elkaar gelegen automaten verschillende pogingen gedaan en maar één keer € 500,- gekregen. Volgens de bank heeft de consument daarbij echter twee keer € 500,- gekregen. Het geschil hierover heeft geleid tot de klacht bij Kifid.

2.3 De transacties van een geldautomaat worden vastgelegd op een zogeheten logrol of journaalrol. De bank heeft de journaalrollen van de pintransacties van de consument op 22 juli 2023 in het geding gebracht. Daaruit blijkt volgens de bank het volgende:

"De eerste transactie van cliënt van 22 juli 2023 wordt om 13:28:03 uur gestart door invoering van zijn bankpas in de Geldmaat. Om 13:28:15 uur wordt de pincode ingevoerd en om 13:28:50 wordt de opname van EUR 500 goedgekeurd. Om 13:28:53 wordt de bankpas aan degene die voor de Geldmaat staat aangeboden en tegelijk uitgenomen. Vervolgens telt de automaat het gevraagde bedrag van EUR 500 en dat wordt 15 seconden later aangeboden in het uitgiftevak. Eén seconde later wordt het geld uitgenomen. De automaat heeft hierbij correct en storingsvrij gewerkt. De errorcode "OO" die op de journaalrol vermeld staat houdt in dat er geen (0,0) fouten zijn opgetreden bij deze transactie."
(...)
"De tweede transactie van cliënt op 22 juli 2023 wordt om 13:29:53 uur gestart door invoering van zijn bankpas in de Geldmaat. Om 13:30:04 uur wordt de pincode ingevoerd en om 13:30:27 uur wordt opname van EUR 500 goedgekeurd. Om 13:30:29 uur wordt de bankpas aan degene die voor de Geldmaat staat aangeboden en één seconde later wordt de bankpas uitgenomen. Om 13:30:42 uur (twaalf seconden later) wordt het bedrag van EUR 500 aangeboden in het uitgiftevak en twee seconden later wordt het geld uitgenomen. Ook bij deze transactie heeft de automaat correct en storingsvrij gewerkt. De errorcode "OO" die op de journaalrol vermeld staat houdt in dat er geen (0,0) fouten zijn opgetreden bij deze transactie."
(...)
"Bij de tweede transactie ziet u vervolgens na de geslaagde transactie nog een paar pogingen om geld op te nemen. Eerst worden twee pogingen gedaan om EUR 500 op te nemen en wanneer dit niet wordt toegestaan, wordt een laatste poging gedaan door cliënt om EUR 300 op te nemen. Ook die transactie wordt geweigerd door de banksystemen vanwege het bereiken van de daglimiet voor geldopnames van deze bankpas van cliënt. Die daglimiet was EUR 1.000 per dag."

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert dat de bank het bedrag van € 500,- zo snel mogelijk terugstort op zijn rekening. Volgens consument heeft hij bij een eerste geldautomaat € 500,- willen pinnen maar gaf deze automaat aan dat het niet mogelijk was vanwege te weinig biljetten in het apparaat. Vervolgens heeft hij bij een andere geldautomaat drie pogingen gedaan maar daar maar één keer € 500,- ontvangen. De bank heeft volgens hem daarom ten onrechte twee keer € 500,- van zijn rekening afgeschreven. De consument is van mening dat het aan de bank is om bewijs te leveren dat er wel twee keer € 500,- is uitgegeven.

Het is immers de bank die als professional het geld van de consument beheert en de overeenkomst met geldmaat ter afgifte van gelden is aangegaan. Het is dus een service tussen de bank en Geldmaat en niet tussen de consument en Geldmaat. De eerste keer was er geen bon gevraagd en de tweede keer wel. De eerste keer heeft hij geen pinbon gevraagd omdat hij niks heeft gepind. Er is geen geld aan hem aangeboden. Bij de tweede keer kreeg hij geld dat hij ook heeft opgenomen. De extra pinverzoeken van de consument waren doordat hij de eerste keer geen € 500,- heeft gehad. De consument was en is nog steeds in de veronderstelling dat er ten onrechte geld is afgeschreven.

Het verweer

2.5 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 gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank een bedrag van € 500,- moet vergoeden omdat de bank dit bedrag volgens de consument één keer te veel heeft afgeschreven na verschillende geldopnamepogingen bij een tweetal naast elkaar gelegen geldautomaten op 22 juli 2023.

3.2 De commissie is in lijn met haar eerdere uitspraken[1] van oordeel dat de bank voldoende bewijs heeft aangeleverd dat sprake is geweest van in totaal twee geslaagde transacties van € 500,- bij de betreffende geldautomaten. Meer in het bijzonder is voldoende bewijs aangeleverd dat zowel de ene als de andere geldautomaat een bedrag van € 500,- heeft uitgegeven en dat beide bedragen ook zijn opgenomen. De consument heeft geen, althans onvoldoende, tegenbewijs geleverd dat er slecht één keer € 500,- is aangeboden. De commissie licht dit oordeel als volgt toe.

Wie draagt de bewijslast?

3.3 De commissie is van oordeel dat de consument – bij voldoende betwisting door de bank – dient te bewijzen dat hij maar één keer en niet twee keer € 500,- uit de geldautomaten heeft ontvangen. Dit volgt uit artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.[2] De bank dient bij haar betwisting wel voldoende feitelijke gegevens te verstrekken om daarmee aan de consument aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen. De bank is hiertoe verplicht omdat de feiten zich hebben afgespeeld 'in het domein' van de bank.

[1] Zie onder andere Geschillencommissie Kifid nrs. 2024-0115, 023-0825, 2023-0935 en 2024-0001, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.
[2] Tekst van dit artikel opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Welk bewijs heeft de bank aangedragen?

3.4 De bank heeft gemotiveerd betwist dat de geldautomaat niet maar één keer een bedrag van € 500,- heeft aangeboden aan de consument. Ter onderbouwing van haar betwisting heeft de bank de journaalrol van de verschillende pintransacties van de consument bij de geldautomaten op 22 juli 2023 in het geding gebracht. De bank heeft toegelicht dat uit deze journaalrollen volgt dat door elk van de twee naast elkaar gelegen automaten een gepind bedrag van € 500,- is aangeboden en dat het direct daarna is uitgenomen (zie onder 2.3). De bank heeft ook aangevoerd dat gebleken is dat de transacties zonder storingen zijn verlopen en dat geen sprake is geweest van ingenomen geld of van een kasverschil. De commissie is van oordeel dat de bank hiermee voldoende feitelijke gegevens heeft verstrekt om de consument aanknopingspunten te bieden voor zijn bewijslevering.

3.5 De consument heeft geen bewijs overgelegd op grond waarvan de commissie tot het oordeel kan komen dat de geldautomaat niet twee keer maar slechts één keer een bedrag van € 500,- heeft aangeboden, of dat de geldautomaat onregelmatigheden of fouten vertoonde. De enkele stelling van de consument dat er geen tweede keer is geweest dat het bedrag aan hem is aangeboden, is hiervoor onvoldoende. Naar het oordeel van de commissie is de consument er – tegenover de gemotiveerde betwisting van de bank – dan ook niet in geslaagd om te bewijzen dat niet beide geldautomaten op 22 juli 2023 een bedrag van € 500,- hebben aangeboden.

3.6 Tegenover de stelling van de consument dat de bank de camerabeelden van de betreffende geldautomaat zou moeten overleggen om te zien hoe vaak hij geld heeft gekregen, heeft de bank aangevoerd dat zij niet over dergelijke beelden kan beschikken en dat – mochten deze beelden wel beschikbaar zijn – daaruit slechts kan worden afgeleid of er een persoon voor de geldautomaat staat en niet wat die persoon exact doet en deze ook niet staan gericht op het uitgiftevak. Naar het oordeel van de commissie is de bank ook niet gehouden om dergelijk camerabeelden te overleggen die door de daartoe bevoegde instanties worden gemaakt ten behoeve van opsporingsactiviteiten bij mogelijke strafbare feiten.[3] De consument heeft verder geen andere (mogelijke) bewijsmiddelen aangevoerd.

Wat is de conclusie?

3.7 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat de geldautomaat niet twee keer het gepinde bedrag van € 500,- heeft aangeboden. De bank is daarom niet gehouden om een bedrag van € 500,- aan de consument te vergoeden. De klacht is ongegrond en de vordering moet worden afgewezen.

[3] Vergelijk GC Kifid 2021-0833.

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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wetgeving

Hieronder een voor de uitspraak relevante artikel uit de wetgeving.

Uit het Wetboek van 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.