Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-356
d.d. 30 september 2014
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mevrouw mr. M. Nijland, secretaris)

Samenvatting

Consument stelt dat hij een bedrag van € 2000,- heeft gepoogd op te nemen bij een geldautomaat van de bank, maar dat het bedrag niet is uitgegeven. De bank stelt zich op het standpunt dat Consument een bedrag van € 1.800,- heeft uitgenomen en een bedrag van € 200,- in de geldautomaat heeft laten liggen. De Commissie stelt vast dat in de algemene voorwaarden is bepaald dat de administratie van de bank tot volledig bewijs strekt behoudens door Consument geleverd tegenbewijs. De bank heeft door de logrol van de geldautomaat over te leggen inzicht gegeven in haar administratie. Hieruit blijkt dat tijdens de opname door Consument 'één of meer biljetten' niet zijn uitgenomen en dat een fout is opgetreden. Uit de administratie blijkt verder dat er op de bewuste dag geen andere foutopnames zijn geweest. Bij de kasopmaak was er een overschot van € 200,-. Het kan daarom niet anders dan dat Consument een bedrag van € 1.800,- heeft uitgenomen en een bedrag van € 200,- in de geldautomaat heeft laten liggen. Consument heeft geen enkel tegenbewijs geleverd. De Commissie oordeelt dat de bank de € 200,- alsnog aan Consument dient uit te keren.

Consument,

en

ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting als ontvangen op 23 juni 2014; en
- het verweerschrift van Aangeslotene.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat beide partijen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 5 september 2014 en Aangeslotene is aldaar verschenen.

2. Feiten

2.1. Op 6 augustus 2013 heeft Consument een bedrag van € 2.000,- op zijn rekening bij Aangeslotene gestort.

2.2. Op 8 augustus 2013 heeft Consument bij een geldautomaat van Aangeslotene een bedrag van € 2.000,- van bedoelde rekening trachten op te nemen.

2.3. Uit de logrol van de geldautomaat met betrekking tot de desbetreffende transactie, is het volgende gebleken:

"03:02:15 Biljetten niet uitgenomen

03:02:15 Transactie 1932 foutief
03:02:16 Transactie antwoord vervolgstatus 051 functie H000
08/08/13 03:00 0416939848-231
1932 WDL *APPROVED* EUR 2000.00
03:02:24 <- Transactie einde (...)."

2.4. Na kasopmaak van de bewuste geldautomaat was sprake van een overschot van 200,- euro.

2.5. In artikel 18 van de toepasselijke Algemene Bankvoorwaarden is het volgende bepaald:
"**Artikel 18: Bewijskracht en bewaartermijn bankadministratie**
Tegenover de cliënt strekt een uittreksel uit de administratie van de bank tot volledig bewijs, behoudens door de cliënt geleverd tegenbewijs. De bank hoeft haar administratie niet langer te bewaren dan de wettelijke bewaartermijnen."

3. De vordering en grondslagen

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot het vergoeden van een bedrag van € 2.000,-.

3.2. Aan zijn vordering legt Consument nakoming van de rekening courantovereenkomst ten grondslag omdat Aangeslotene het bedrag van de mislukte geldopname niet aan hem vergoedt.

3.3. Aangeslotene heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1. De Commissie stelt vast dat op de bancaire relatie tussen Consument en Aangeslotene de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing zijn. Het in deze voorwaarden opgenomen artikel 18 bepaalt dat de administratie van de bank tot volledig bewijs strekt behoudens door Consument geleverd tegenbewijs.

4.2. Aangeslotene heeft door de logrol van de geldautomaat en het kasopmaakformulier over te leggen inzicht gegeven in haar administratie. Tijdens de zitting heeft zij toegelicht dat de melding 'biljetten niet uitgenomen' betekent dat één of meer biljetten niet zijn uitgenomen, '1932' betekent dat er een fout is opgetreden en '051' betekent dat de transactie niet volledig is geslaagd. Op de logrol van de desbetreffende geldautomaat zijn op 8 augustus 2013 geen andere foutopnames van de betreffende geldautomaat aangetroffen. Bij de kasopmaak bestond een overschot van € 200,-. Het kan daarom niet anders dan dat Consument een bedrag van € 1.800,- heeft uitgenomen en een bedrag van € 200,- in de uitgiftebak van de geldautomaat heeft laten liggen.

4.3. Het is de Commissie niet gebleken dat er omstandigheden aanwezig zijn die meebrengen dat op grond van de eisen van redelijkheid en billijkheid Consument van de bewijslast met betrekking tot het door hem gestelde ontheven dient te worden. Nu daaruit volgt dat de bewijslast aldus op Consument blijft rusten is het aan hem feiten aan te dragen ter ondersteuning van zijn stelling dat hij het bedrag van € 1.800,- niet heeft uitgenomen. Consument heeft slechts ontkend dat hij het bedrag uit de geldautomaat heeft uitgenomen. De Commissie is van oordeel dat Consument hiermee nog geen begin van bewijs heeft kunnen overleggen en daarom niet is geslaagd in het conform artikel 18 van de betreffende voorwaarden vereiste tegenbewijs.

4.4. Dat betekent dat Aangeslotene het bedrag van € 200,- alsnog aan Consument zal moeten uitkeren. Gezien de omstandigheden van het geval ziet de Commissie geen aanleiding tot toewijzing van het klachtgeld.

5. Beslissing

De Commissie oordeelt bij bindend advies dat Aangeslotene binnen vier weken na dagtekening van dit advies een bedrag van € 200,- aan Consument dient te betalen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan