Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0592

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)

Klacht ontvangen op	4 maart 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	13 juli 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Opname geldautomaat. De consument heeft gesteld dat het bedrag dat hij bij een geld-automaat geprobeerd heeft op te nemen, niet uit de automaat is gekomen. Het bedrag is echter wel van zijn betaalrekening afgeschreven. De consument vordert vergoeding van dit bedrag. De commissie sluit aan bij haar eerdere uitspraken en beslist dat de zogenoemde logrol leidend is en oordeelt dat de consument er niet in is geslaagd tegenbewijs te leveren. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 van 9 maart, 10 maart en 16 maart 2022; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de aanvullende reactie van de bank; 5) 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 houdt bij de bank een betaalrekening aan met bijbehorende bankpas en pincode.

2.2 Op 2 december 2021 heeft de consument geprobeerd een bedrag van € 2000,- op te nemen bij een geldautomaat van Geldmaat.

2.3 Van transacties die via geldautomaten worden uitgevoerd, wordt een logrol opgemaakt. Op de logrol van de geldopname waar deze klacht over gaat, is vermeld dat om 09:24:32 uur de betaalpas is aangeboden, waarna de pincode is ingevoerd en het gewenste bedrag is gekozen. Vervolgens is de betaalpas uitgenomen om 09:25:04 uur, is het geld gepresenteerd om 09:25:24 uur en is om 09:25:35 uur het piepsignaal gestart omdat het geld niet is uitgenomen. Om 09:25:42 uur is het geld uit de geldautomaat genomen.

2.4 De consument heeft op 15 maart 2022 aangifte gedaan bij de politie van diefstal van zijn geld.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert een bedrag van € 2000,-. Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de geldautomaat het gevraagde bedrag niet heeft uitgegeven maar dat het bedrag wel van zijn rekening is afgeschreven.

2.6 De consument heeft over zijn pogingen tot het opnemen van het geldbedrag, voor zover relevant, het volgende verklaard. De consument heeft zijn pincode en het gewenste bedrag ingevoerd. Nadien verscheen op het scherm de melding dat het niet meer beschikbaar was en kreeg hij zijn bankpas terug. Het scherm sprong daarna terug naar het beginscherm en was weer beschikbaar voor een nieuwe klant. Het geld-uitgifteluik is niet opengegaan. Hierna is de consument direct naar het ING-servicekantoor gegaan waar hem werd verteld dat dit door een storing kon gebeuren en het geld binnen 24 uur zou worden terug gestort.

2.7 De consument voert aan dat een geldautomaat na 30 seconden het geld weer terugneemt indien het niet wordt uitgenomen. Uit de logrol blijkt dat er 38 seconden zat tussen het aanbieden en uitnemen van het geld. Dit betekent een storing. Ook vraagt de consument zich af waarom er geen camerabeelden zijn opgevraagd.

Het verweer

2.8 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

Dient de bank het gevorderde bedrag aan de consument te vergoeden?

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.

3.2 De commissie overweegt dat op de overeenkomst tussen de bank en consument onder andere de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: de voorwaarden) van toepassing zijn. In artikel 18 van de voorwaarden staat het volgende:

"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. (…)"*

3.3 Blijkens de logrol heeft de geldautomaat op 2 december 2021 een bedrag van € 2000,- ter beschikking gesteld, dat 18 seconden nadat het bedrag werd aangeboden, is uitgenomen. Het is niet gebleken dat de automaat (voor, tijdens of na de transacties) in storing verkeerde.

3.4 Nu de consument zich op het standpunt heeft gesteld dat de bewuste geldautomaat het bedrag van € 2000,- niet heeft uitgegeven, dient hij hiervoor (tegen)bewijs te leveren. 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 afgespeeld 'in het domein' van de bank.[2]

3.5 De commissie is van oordeel dat de bank met het overleggen van de logrol voldoende feitelijke gegevens heeft verschaft teneinde de consument aanknopingspunten te bieden voor haar bewijslevering.[3] Omdat de consument zich op het standpunt stelt dat het geld niet uit de automaat gekomen is en de bank deze stelling gemotiveerd heeft betwist, rust de bewijslast en ook het bewijsrisico van die stelling op hem. De commissie concludeert dat de consument geen tegenbewijs heeft geleverd. De consument heeft ter onderbouwing van zijn stelling – naast zijn eigen verklaring over de feiten en omstandigheden - aangevoerd dat een geldautomaat na 30 seconden het aangeboden geld weer terugneemt en dat hier niet is gebeurd. Voor zover al mag worden geconcludeerd dat er sprake is geweest van een storing als het geld niet na 30 seconden weer is terug genomen, overweegt de commissie dat uit de logrol blijkt dat er 18 seconden zat tussen het aanbieden van het geld en het uitnemen van het geld. Dit argument kan de consument dus alleen al om deze reden niet baten.

[1] Zie ook GC Kifid 2020-122, 2021-0533, 2021-0416, 2021-1014, 2021-1057 en 2022-0037.
[2] Zie ook onder andere GC Kifid 2020-122.
[3] Zie ook onder andere GC Kifid 2020-122.

Camerabeelden

3.6 Met betrekking tot de camerabeelden oordeelt de commissie in lijn met haar eerdere uitspraken dat de bank niet gehouden is om camerabeelden over te leggen, nu die worden gemaakt ten behoeve van opsporingsactiviteiten en deze activiteiten niet tot de taak van de bank behoren. Bovendien kan aan het enkele feit dat de bank bij haar onderzoek geen gebruik heeft gemaakt van de camerabeelden in deze procedure geen consequentie ten gunste van de consument worden verbonden. Hiervoor is relevant dat de camera niet gericht blijkt te zijn op het geldafgifteluik.[4]

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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

[4] Zie ook GC Kifid 2020-411, 2020-764 en 2021-0416.