Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0814

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	1 november 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 wet- en regelgeving

Samenvatting

Opname geldautomaat. De consument heeft geprobeerd om € 500,- op te nemen bij een geldautomaat. Volgens de consument kwam er geen geld uit de automaat en is het niet terecht dat de bank € 500,- afgeschreven heeft. De commissie is van oordeel dat de consument er niet in is geslaagd om bewijs te leveren voor zijn stelling. De vordering van de consument 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 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 een betaalrekening aan bij de bank.

2.2 Op 31 maart 2023 heeft de consument geprobeerd € 500,- op te nemen bij een geldautomaat van Geldmaat. De bank heeft € 500,- van de betaalrekening van de consument afgeschreven.

2.3 De transacties van de geldautomaat worden vastgelegd op een zogenoemde logrol. De logrol vermeldt het volgende. De consument heeft op 31 maart 2023 om 18:25:23 uur een bedrag van € 500,- willen pinnen. Hierna is om 18:25:44 uur zijn bankpas retour aangeboden en om 18:25:45 uur is de bankpas uitgenomen. Daarna is om 18:25:59 uur het gepinde bedrag aangeboden. Om 18:26:10 heeft de geldautomaat een piepend geluid gemaakt omdat het geld nog niet was uitgenomen. Om 18:26:13 uur is het gepinde bedrag vervolgens uitgenomen.

2.4 Uit de overgelegde kasopmaak van de geldautomaat komt een kasoverschot van € 50,- naar voren.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert betaling van een bedrag van € 500,-. De consument legt hieraan het volgende ten grondslag.

2.6 Op 31 maart 2023 wilde de consument geld opnemen voor zijn vakantie. Hij probeerde een bedrag van € 1.000,- te pinnen. De geldautomaat gaf vervolgens aan dat zijn pinpas werd geweigerd en gaf de melding *"neem contact op met uw bank"*. Daarna werd zijn bankpas uitgegeven. Vervolgens heeft de consument de pinpas voor de tweede keer ingevoerd, om € 500,- te pinnen. Ook ditmaal werd de bankpas geweigerd en zag de consument dezelfde melding. De consument hoorde de geldautomaat geen geld tellen en er kwam geen geld uit de automaat. De consument heeft nog vijf minuten gewacht bij de automaat, maar het gepinde bedrag is nooit uit de automaat gekomen.

2.7 De volgende dag (1 april 2023) schrok de consument omdat hij zag dat er € 500,- van zijn betaalrekening was afgeschreven. Vervolgens heeft de consument contact opgenomen met Geldmaat. Geldmaat gaf aan dat er een fout op de transactie te zien was en dat het geldbedrag zou worden teruggeboekt op de betaalrekening van de consument. Na een paar dagen had de consument nog steeds geen geld ontvangen. Daarom heeft de consument contact opgenomen met de bank. De bank heeft aangegeven dat er een fout is opgetreden op de transactie, maar dat het geldbedrag wel door de geldautomaat is aangeboden. Op 1 april 2023 heeft de consument bij dezelfde geldautomaat een bedrag van € 500,- gepind. Deze geldopname is wel goed verlopen. De consument brengt verder naar voren dat hij hard werkt voor zijn geld. Hij voelt zich beroofd van zijn geld en hij heeft een onrechtvaardigheidsgevoel over de gang van zaken. De consument wenst de camerabeelden te zien waaruit blijkt dat de geldopname op 31 maart 2023 niet is geslaagd.

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

Moet de bank een bedrag van € 500,- vergoeden?

3.1 Het geschil komt in de kern neer op de vraag of de geldautomaat een fout heeft gemaakt bij de geldopname van de consument. De consument stelt dat de geldautomaat het door hem gepinde bedrag van € 500,- niet heeft aangeboden terwijl dit bedrag wel van zijn rekening is afgeschreven en dat hij als gevolg daarvan een vordering van € 500,- heeft op de bank. Op grond van de wettelijke bewijslastverdeling is het - bij voldoende betwisting van de bank - aan de consument om bewijs te leveren voor zijn stelling. Dit volgt uit artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (zie de bijlage). De bank dient bij haar betwisting wel voldoende feitelijke gegevens te verstrekken om daarmee aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen; de bank is hiertoe verplicht omdat de feiten zich hebben afgespeeld 'in het domein' van de bank.[1]

3.2 De bank heeft daartoe de logrol overgelegd die inzicht geeft in het verloop van de transactie. Uit de logrol volgt dat het gepinde bedrag door de geldautomaat is aangeboden en dat dit bedrag 14 seconden later is uitgenomen (zie 2.3). Daarnaast heeft de bank de kasopmaak van de geldautomaat overgelegd. Uit de kasopmaak komt een kasoverschot van een bedrag van € 50,- naar voren. De bank heeft toegelicht dat het kasoverschot geen verband houdt met de transactie van de consument. Het kasoverschot is ontstaan doordat er in de sealbag behorend bij de geldautomaat één biljet van € 50,- van een andere geldautomaat is terechtgekomen. De commissie is van oordeel dat de bank hiermee voldoende feitelijke gegevens heeft verschaft om de consument aanknopingspunten te bieden voor zijn bewijslevering.

3.3 De commissie stelt vast dat geen ander bewijs voor de stelling van de consument voorhanden is dan zijn enkele verklaring dat de geldautomaat het gepinde bedrag niet heeft aangeboden. Naar het oordeel van de commissie is de consument er – tegenover de gemotiveerde betwisting van de bank – niet in geslaagd te bewijzen dat sprake is geweest van een fout van de geldautomaat bij de geldopname van de consument.

Camerabeelden

3.4 De consument heeft gesteld dat hij camerabeelden wenst te zien van de transactie. De bank heeft daarover opgemerkt dat zij niet overgaat tot het verstrekken van camera-beelden. De camerabeelden worden gemaakt om te kunnen gebruiken ten behoeve van opsporing in een strafrechtelijke procedure. Om die reden staat de camera niet gericht op het geldafgifteluik en leveren de beelden dus geen bewijs op voor de stelling dat de geldautomaat geen geld heeft uitgegeven.

[1] Zie bijvoorbeeld Kifid GC 2017-725, te vinden op www.kifid.nl.

Gelet op het verweer van de bank en in lijn met eerdere uitspraken is de commissie van oordeel dat de bank niet verplicht kan worden de camerabeelden te overleggen.[2]

Conclusie

3.5 De commissie concludeert dat niet is vast komen te staan dat de geldautomaat het door de consument gepinde bedrag van € 500,- niet heeft aangeboden. De commissie wijst de vordering van de consument daarom af.

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

[2] Zie bijvoorbeeld Kifid GC 2022-0155, te vinden op 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.”