Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0981

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	8 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden / de logrollen / administratieve verwerking geldopname

Samenvatting

Geldautomaat. De consument heeft geprobeerd om € 1.000,- op te nemen uit een geld-automaat, maar er is geen geld uitgekeerd door de geldautomaat. De betaalrekening van de consument is wel belast voor € 1.000,- en hij stelt dat deze afschrijving betrekking heeft op de mislukte geldopname en daarmee onterecht is. De bank stelt daartegenover dat de betaalrekening van de consument is belast vanwege een andere, geslaagde geldopname een dag eerder. De consument vordert van de bank vergoeding van € 1.000,-. De commissie oordeelt dat de consument er niet in is geslaagd om bewijs te leveren voor de stelling dat de afschrijving onterecht is. De commissie wijst de vordering af.

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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet 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 Tussen 25 en 26 december 2023 heeft de consument geprobeerd een bedrag van € 1.000,- van zijn betaalrekening op te nemen uit een geldautomaat.

Op 26 december 2023 is een bedrag van € 1.000,- van de betaalrekening van de consument afgeschreven. De transacties van de geldautomaat zijn vastgelegd op zogeheten logrollen (zie bijlage).

2.3 Uit de logrol van 25 december 2023 volgt dat de betaalpas van de consument om 15:34:33 is ingevoerd in de geldautomaat. Om 15:34:41 is de pincode ingevoerd en om 15:34:58 is de geldopname van € 1.000,- goedgekeurd. Om 15:35:01 wordt de betaalpas aangeboden door de geldautomaat en op datzelfde moment uitgenomen. Tot slot wordt om 15:35:19 het geld aangeboden en één seconde later wordt het geld uitgenomen. Tijdens deze geld-opname hebben zich geen storingen bij de geldautomaat voorgedaan.

2.4 Uit de logrol van 26 december 2023 volgt dat de consument kort na elkaar twee pogingen onderneemt om geld op te nemen uit de geldautomaat. Beide pogingen mislukken.

2.5 De consument heeft op enig moment bij de bank gemeld dat hij het afgeschreven bedrag van € 1.000,- niet heeft ontvangen en hij heeft gevraagd om vergoeding van het bedrag. De bank heeft de consument per brief geïnformeerd dat er volgens haar onderzoek een geslaagde transactie heeft plaatsgevonden en dat de bank daarom het bedrag niet zal vergoeden.

De vordering en de klacht

2.6 De consument vordert van de bank vergoeding van een bedrag van € 1.000,-.

2.7 De consument stelt dat de bank ten onrechte het geld heeft afgeschreven van zijn betaalrekening. De consument voert ter onderbouwing van die stelling het volgende aan:

- Ten eerste heeft de bank de data verwisseld en stelt zij ten onrechte dat de consument op 25 december 2023 € 1.000,- heeft opgenomen bij een geld-automaat. De consument heeft alleen 26 december 2023 een poging gedaan om geld op te nemen. Op 25 december 2023 is de consument namelijk niet bij de geldautomaat geweest.

- Ten tweede heeft de beheerder van de geldautomaat, Geldmaat, bevestigd dat op 26 december 2023 de geldautomaat bij de opnamepoging van de consument geen geld heeft uitgegeven.

- Ten derde heeft een medewerker van Geldmaat telefonisch aangegeven dat het bedrag van € 1.000,- binnen een paar dagen teruggestort zou worden op de betaalrekening van de consument.

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

Waar gaat deze zaak over?

3.1 De commissie moet in deze zaak de vraag beantwoorden of de bank een bedrag van € 1.000,- aan de consument moet vergoeden.

3.2 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de consument op 26 december 2023 twee mislukte opnamepogingen van € 1.000,- heeft gedaan bij een geldautomaat en dat op diezelfde dag een bedrag van € 1.000,- is afgeschreven van zijn betaalrekening. Wat partijen wel verdeeld houdt is de vraag waarop die afschrijving betrekking heeft en de vraag of de bank de € 1.000,- moet vergoeden aan de consument.

Op wie rust de bewijslast?

3.3 De commissie is van oordeel dat de consument – bij voldoende betwisting door de bank – dient te bewijzen dat de afschrijving van €1.000,- van zijn betaalrekening betrekking heeft op de mislukte geldopname van 26 december 2023. Dit volgt uit artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.[1] 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'.[2]

3.4 De stelling dat de € 1.000,- is afgeschreven als gevolg van de mislukte geldopname van 26 december 2023 is door de bank voldoende gemotiveerd betwist. Ter onderbouwing heeft de bank de logrol van de geldautomaat van 25 december 2023 in het geding gebracht.[3] De bank heeft toegelicht dat uit deze logrol volgt dat met de betaalpas van de consument op die dag een bedrag van € 1.000,- is opgenomen uit een geldautomaat en dat zich bij de geldautomaat geen storingen hebben voorgedaan, zie hiervoor onder 2.3. Verder geeft de bank aan dat deze geldopname pas een dag later, op 26 december 2023, administratief is verwerkt. Dat is ook de dag waarop volgens de bank het bedrag van € 1.000,- wordt afgeschreven van de betaalrekening van de consument. Van de administratieve verwerking heeft de bank een document overgelegd, zie de bijlagen bij deze uitspraak.[4]

---

[1] Zie de bijlagen bij deze uitspraak.
[2] Hoge Raad 20 november 1987, ECLI:NL:HR:1987:AD0058 (*Timmer/Deutman*), te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] Zie de bijlagen bij deze uitspraak.
[4] Idem.

De consument heeft niet aan zijn bewijslast voldaan

3.5 De consument is er niet in geslaagd te bewijzen dat het bedrag van € 1.000,- ten onrechte is afgeschreven van zijn betaalrekening. De commissie licht dat als volgt toe.

3.6 Allereerst is de commissie van oordeel dat de bank met het overleggen van de logrollen van 25 en 26 december 2023 voldoende feitelijke gegevens heeft verschaft voor de consument om hem aanknopingspunten te bieden voor zijn bewijslevering. De consument heeft alleen verklaard dat € 1.000,- van zijn betaalrekening is afgeschreven als gevolg van de mislukte opnamepoging van 26 december 2023, maar hij heeft geen bewijs aangeleverd dat zijn verklaring ondersteunt. Met deze enkele verklaring levert de consument, gegeven de met de logrol onderbouwde betwisting door de bank, onvoldoende bewijs voor zijn stelling.

3.7 Daarnaast stelt de consument dat de bank de data door elkaar heeft gehaald en dat hij op 25 december 2023 in zijn geheel geen opnamepoging heeft gedaan. De bank heeft dit gemotiveerd betwist en met de logrol bewijs overgelegd van de geldopname die met de betaalpas van de consument op 25 december 2023 heeft plaatsgevonden. De consument heeft geen bewijs overgelegd op grond waarvan de commissie kan oordelen dat hij die dag geen geldopname heeft gedaan.

3.8 Ten slotte heeft een medewerkster van Geldmaat volgens de consument aangegeven dat de € 1.000,- zou worden teruggestort op zijn betaalrekening. De commissie beschikt over de opname van een telefoongesprek van de consument met een medewerkster van Geldmaat. Echter, de medewerkster van Geldmaat zegt in het telefoongesprek slechts dat een geldbedrag bij een mislukte geldopname normaliter wordt afgeschreven van de betaal-rekening en daarna automatisch teruggestort. Daarnaast verwijst ze de consument, wat betreft de mislukte geldopname van 26 december 2023, door naar de bank. Een toezegging – nog daargelaten of een medewerkster van Geldmaat bevoegd is om een dergelijke toezegging namens de bank te doen – dat de consument € 1000,- op zijn betaalrekening teruggestort zou krijgen is door de medewerkster niet gedaan.

Conclusie

3.9 De commissie concludeert dat de bank niet gehouden is het bedrag van € 1.000,- aan de consument te vergoeden.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 2024, 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 de algemene voorwaarden en de logrol

Bijlage 1

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."

Bijlage 2

Logrol geldautomaat 25 december 2023

Date	Time	Batch	Batch seq no	Terminal seq no	PAN/Account nr	Domestic amount	D/C	Response code	Journal info	RRN	OH status
25.12.2023	15:34:33			3354					Card inserted,		
25.12.2023	15:34:37			3354	[redacted]			N1: Use chip, fallback not allowed	BIN check, ING Visa Debit , expiry date 2708, Chip,	[redacted]	
25.12.2023	15:34:41			3354					PIN entered,		
25.12.2023	15:34:52			3354					Withdrawal: Amount choosen/entered,		
25.12.2023	15:34:58			3354	[redacted]	1,000.00		00: OK	Authorization, ING Visa Debit , expiry date 2708, Chip,	[redacted]	
25.12.2023	15:35:01			3354					Card presented,		
25.12.2023	15:35:01			3354					Card taken,		
25.12.2023	15:35:19			3354					Money presented,		
25.12.2023	15:35:20			3354					Money taken,		
25.12.2023	15:35:23			3354					Receipt print rejected,		
25.12.2023	15:35:23	3123	39	3354	[redacted]	1,000.00	D	00: OK	Withdrawal note, (EUR 1000.00), Error code 00, Chip,	[redacted]	OK
25.12.2023	15:35:23			3354					Customer dialog ended,		

Bijlage 3

Logrol geldautomaat 26 december 2023

26.12.23 11:53:08	3.167			Card inserted	
26.12.23 11:53:12	3.167		N1: Use chip, fallback not allowed	BIN check, ING Visa Debit , expiry date 2708, Chip	
26.12.23 11:53:17	3.167			PIN entered	
26.12.23 11:53:27	3.167			All units, Info, Requested amount (EUR 1500) cannot be dispensed	
26.12.23 11:53:44	3.167			Card presented	
26.12.23 11:53:45	3.167		00: OK	Customer cancellation, Chip	
26.12.23 11:53:45	3.167			Card taken	
26.12.23 11:53:45	3.167			Customer dialog ended	
26.12.23 11:53:50	3.168			Card inserted	
26.12.23 11:53:53	3.168		N1: Use chip, fallback not allowed	BIN check, ING Visa Debit , expiry date 2708, Chip	
26.12.23 11:53:58	3.168			PIN entered	
26.12.23 11:54:06	3.168			Withdrawal: Amount choosen/entered	
26.12.23 11:54:07	3.168	1.000,00	00: OK	Authorization, ING Visa Debit , expiry date 2708, Chip	
26.12.23 11:54:10	3.168			Card presented	
26.12.23 11:54:11	3.168			Card taken	
26.12.23 11:54:35	3.168			Dispenser, Info, Cash unit error, cass=3, failure=Empty	
26.12.23 11:55:13 3125	3.168	0,00 EUR 0,000 EUR	00: OK	Withdrawal note, Error code 22, Chip	
26.12.23 11:55:13	3.168		00: OK	Reversal, Chosen Amt. 1000.00, Dispensed Amt. 0.00, Chip	OK
26.12.23 11:55:14	3.168			Dispenser, Info, ConsecutiveDispenseErrors=1	
26.12.23 11:55:14	3.168			Reject cassette, Notes to cassette, M:3:EUR:50:1	
26.12.23 11:55:14	3.168			All units, Info, Unexpected cassette counters diff detected. Service=NA	
26.12.23 11:55:15	3.168			All units, Info, Backup of trace files: c:\comssap\MV_ErrorReport_20231226_115512.zip	
26.12.23 11:55:15	3.168			Customer dialog ended	

Bijlage 4

Administratieve verwerking bank van geldopname 25 december 2023

Gegevens geldopname op 25 december 2023

Tegenrekening
Niet gevuld
Bedrag
−1.000,00 EUR
Boekingsdatum
26-12-2023
Omschrijving

- GELDMAAT [redacted] NLD
- Pasvolgnr: [redacted]15:34
- Transactie: [redacted] Term: [redacted]
- Valutadatum: 26-12-2023

Mutatiecode
Niet gevuld
Code
Niet gevuld
Boekingstijdstip
26-12-2023 10:57:47
Valutadatum
26-12-2023