Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0169

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	27 februari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de wet- en regelgeving

Samenvatting

Opname geldautomaat. De consument heeft € 800,- willen opnemen bij een geld-automaat. Zij stelt dat de geldautomaat niet goed heeft gefunctioneerd en een zwart scherm vertoonde met het bericht “uw transactie is door de bank geweigerd”. De consument veronderstelde daardoor dat de transactie was mislukt, waarna zij haar pas heeft uitgenomen en is weggegaan. Het bedrag is vervolgens van haar betaalrekening afgeschreven. De consument vordert dat de bank dit bedrag vergoedt. De bank heeft zich hiertegen verweerd en de logrol van de geldautomaat ingebracht. De commissie sluit aan bij haar eerdere uitspraken en beslist dat de logrol leidend is. De consument is er niet in geslaagd om bewijs te leveren van haar stelling. De vordering is 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 en 3) het verweerschrift 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 een bijbehorende bankpas en pincode. Op de bankrelatie zijn de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing.

2.2 Op 17 april 2023 heeft de consument geprobeerd om € 800,- op te nemen bij een geldautomaat van Geldmaat in Utrecht.

2.3 Deze transactie is vastgelegd op een zogenoemde logrol. Uit die logrol volgt dat om 11:38:42 uur de bankpas in de geldautomaat is gestoken en om 11:38:51 uur is de pincode ingetoetst. Om 11:39:02 uur is voor het bedrag van € 800,- gekozen. Om 11:39:09 uur heeft de geldautomaat de pas gepresenteerd en 1 seconde later is de pas uit de geldautomaat genomen. Het geld is om 11:39:31 uur aangeboden en 3 seconde later uitgenomen. De transactie is om 11:39:39 uur beëindigd.

2.4 De consument is vervolgens naar een naastgelegen geldautomaat gelopen. Ook deze transactie is vastgelegd op een logrol. Uit die logrol volgt dat om 11:39:32 uur de bankpas in de geldautomaat is gestoken en om 11:39:52 uur voor het bedrag van € 700,- is gekozen en om 11:40:42 voor een bedrag van € 500,-. Beide transacties zijn afgebroken en er heeft geen uitgifte van geld plaatsgevonden.

2.5 De consument heeft vrijwel direct daarna ingelogd op 'Mijn ING' en geconstateerd dat een bedrag van € 800,- in reservering stond op haar betaalrekening. Naar aanleiding hiervan heeft zij de fraudelijn van de bank gebeld om melding te maken van de mislukte geldopname van € 800,-. De bank heeft in reactie hierop een onderzoek ingesteld. Het bedrag is de volgende werkdag van haar betaalrekening afgeschreven.

2.6 Uit het onderzoek van de bank volgt dat er op 17 april 2023 bij de desbetreffende geldautomaat geen storingen zijn geweest en dat van een kasoverschot geen sprake was.

2.7 Bij brief van 15 mei 2023 heeft de bank de consument geïnformeerd over het resultaat van haar onderzoek. In antwoord hierop heeft de consument bij brief van 8 juni 2023 een klacht ingediend bij de bank.

2.8 Bij brief van 4 juli 2023 heeft de bank de logrol toegestuurd. In reactie hierop heeft de consument, in haar brief van 18 juli 2023, aanvullende vragen gesteld aan de bank. Daarop is de bank ingegaan bij brief van 2 oktober 2023 en heeft het volgende laten weten:

> *"Uit de gegevens blijkt niet dat er tijdens de transactieverwerking een storing is geweest. Ook blijkt niet dat de transactie is onderbroken door u. Tevens komen wij tot de conclusie dat het gewenste bedrag uit de automaat is genomen. Bij de transactie zijn namelijk geen biljetten achtergebleven in de geldautomaat. Indien er bij het uitnemen van het geld één of meerdere biljetten niet zouden zijn uitgenomen, had de geldautomaat dit geregistreerd op de logrol en zouden de resterende biljetten weer door de geldautomaat zijn ingenomen. Bovendien zou er, als er biljetten niet waren uitgenomen en weer ingenomen door de geldautomaat, een kasoverschot moeten zijn. Dat is hier echter niet het geval."*

2.9 De bank heeft uit coulance een bedrag van € 400,- aan de consument overgemaakt, waarna zij de klacht definitief heeft afgewezen. De consument is het hier niet mee eens en zij heeft zich vervolgens tot Kifid gewend.

De klacht en de vordering van de consument

2.10 De consument vordert van de bank een aanvullende vergoeding van € 400,-. Ook wil de consument van de bank een nadere toelichting over het functioneren van de geldautomaat. Zij heeft hiertoe het volgende gesteld.

2.11 De consument heeft contant geld willen opnemen. Zij heeft op 17 april 2023 om ongeveer 11:30 uur haar bankpas in de geldautomaat gestoken en het bedrag van € 800,- ingevoerd. Hierop moest de consument aangeven in welke coupures zij dat bedrag wilde ontvangen. Het is de consument opgevallen dat de geldautomaat langer dan gebruikelijk bezig was met de transactie. Uiteindelijk verscheen op het zwarte scherm van de geldautomaat in witte letters de tekst "*uw transactie is door de bank geweigerd*". De consument ontkent dat op het scherm het bericht "*exceeds withdrawal amount limit*" te zien was, zoals de bank heeft gesteld. Vervolgens kreeg zij haar bankpas terug, maar niet het geld. De consument is hierdoor in verwarring gebracht en naar de naastgelegen geldautomaat gelopen. Zij heeft opnieuw haar bankpas in de geldautomaat gestoken. Eerst heeft ze gekozen voor € 500,- en daarna voor € 100,-. Bij beide keren verscheen het hiervoor omschreven Nederlandse bericht en kreeg ze geen geld uit de geldautomaat.

2.12 De consument is naar haar afspraak gegaan en daar heeft zij ingelogd op 'Mijn ING'. Vervolgens heeft ze om 12:04 uur de fraudelijn van de bank gebeld en melding gemaakt van de mislukte geldopname. Op of omstreeks 28 april 2023 heeft ze opnieuw de fraudelijn gebeld en toen bleek haar eerste fraudemelding niet correct geadministreerd te zijn door de bank. Ook is haar pas op 5 juni 2023 door de bank geadviseerd om aangifte te doen en de camerabeelden op te vragen bij de politie. Dit heeft tot onnodige vertraging geleid in het onderzoek, aldus de consument.

2.13 De consument wenst verder nog te benadrukken dat de bewuste geldautomaat korte tijd na haar geldopname tijdelijk buiten gebruik is gesteld. Dit heeft de consument gesterkt in haar gedachte dat de geldautomaat niet goed heeft gefunctioneerd. Vanwege dit alles wenst de consument meer achtergrondinformatie van de bank te ontvangen en een schade-vergoeding van € 400,-.

Het verweer van de bank

2.14 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 het gevorderde bedrag vergoeden?

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden, is of de bank gehouden is een bedrag van € 400,- 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 bank heeft de stellingen van de consument dat de automaat niet goed heeft gefunctioneerd gemotiveerd betwist door daartoe de logrol, waarop het transactieverloop staat, in te brengen. Daarop is te zien dat het bedrag van € 800,- is aangeboden en is uitgenomen. Dat de geldautomaat die dag in storing verkeerde, is niet gebleken en een kasoverschot is niet vastgesteld, zie hiervoor onder 2.6. Daarmee heeft de bank de consument voldoende feitelijke gegevens verstrekt om haar daarmee aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen; de bank is hiertoe verplicht omdat de feiten zich hebben afgespeeld 'in het domein' van de bank.[2] De commissie is van oordeel dat de bank met het overleggen van de logrol, in combinatie met de kasopmaak van de geldautomaat, aan deze verplichting heeft voldaan. Ook blijkt uit de stukken dat Geldmaat werkt met gecertificeerde geldautomaten.

3.3 Het is vervolgens aan de consument om voldoende bewijs te leveren voor haar stelling. Dit volgt uit de wettelijke bewijslastverdeling van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv). De consument is naar het oordeel van de commissie daarin niet geslaagd. De consument heeft geen bewijs aangeleverd dat haar standpunt zou kunnen onderbouwen. De commissie merkt op dat zij niet twijfelt aan de oprechtheid van de consument. Echter zonder het benodigde bewijs kan de bank niet gehouden worden tot betaling van het gevorderde bedrag. De commissie komt daarom tot de conclusie dat de consument niet in haar bewijsplicht is geslaagd.

Is de bank zorgvuldig omgegaan met de melding van de consument?

3.4 De bank is op dit punt tekortgeschoten. Uit de stukken komt naar voren dat de bank de fraudemelding in eerste instantie niet goed heeft geadministreerd. De commissie is van oordeel dat dit de bank valt aan te rekenen. De bank had de fraudemelding van de consument correct moeten registeren. Dit onderdeel van de klacht is gegrond.

Camerabeelden

3.5 De consument heeft gesteld dat de camerabeelden haar standpunt kunnen bevestigen. De bank heeft daarover opgemerkt dat zij geen camerabeelden heeft. Bovendien worden de camerabeelden 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 Geschillencommissie Kifid nrs. 2020-122, 2021-0533, 2021-0416, 2022-0592, 2022-0840 en2023-0540 te raadplegen via het uitsprakenregister van Kifid op https://www.kifid.nl/uitspraken/.
[2] Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nr. 2020-122.

Slotsom

3.6 Resumerend komt de commissie tot het oordeel dat niet is komen vast te staan dat de geldtransactie is mislukt of dat klacht van de consument is ontstaan door een (technisch) probleem bij de geldautomaat. De commissie is van oordeel dat de bank met betrekking tot het administreren van de fraudemelding van de consument tekort is geschoten, maar dat het niet aannemelijk is geworden dat de consument als gevolg hiervan schade of ander nadeel heeft geleden, dat aan de bank kan worden toegerekend.

3.7 Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering van de consument wordt afgewezen.

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 oktober 2023, 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 bepaling uit de 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.