Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0196
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 november 2021
Ingediend door	: de heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 15 maart 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden, relevante onderdelen uit de brief van de bank van 29 oktober 2021, de logrol van Geldmaat van de transactie van 5 oktober 2021 en relevante onderdelen uit het proces-verbaal van de aangifte van de consumenten van 6 december 2021.

Samenvatting

Klacht over geldopname bij een geldautomaat. De consumenten stellen dat de afschrijving van € 2.000,- van hun gezamenlijk betaalrekening onterecht is, omdat zij dat bedrag niet hebben ontvangen. Dit komt volgens de consumenten door een fout van de bank of doordat het geld op slinkse wijze door een derde is gestolen. De commissie sluit aan bij haar eerdere uitspraken, waaruit volgt dat de bankadministratie leidend is. Daaruit volgt niet dat de geldopname is mislukt. De consumenten zijn er niet in geslaagd om tegenwijs te leveren. Daarnaast kan het de bank niet verweten worden dat een derde het geld van de consumenten mogelijk heeft gestolen. De vordering wordt daarom afgewezen.

1. De 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten 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 consumenten 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 consumenten beschikken over een gezamenlijke betaalrekening bij de bank met bijbehorende bankpassen.

2.2 Op 5 oktober 2021 heeft consument I om 13:35 uur met zijn bankpas geprobeerd een bedrag van € 2.000,- op te nemen uit een geldautomaat van Geldmaat. Er is vervolgens een bedrag van € 2.000,- afgeschreven van de betaalrekening van de consumenten.

2.3 Op enig moment hebben de consumenten bij de bank navraag gedaan over de bank-afschrijving van 5 oktober 2021. Op 8 oktober 2021 heeft de bank de consumenten per brief geïnformeerd dat de geldopname van 5 oktober 2021 goed is verlopen volgens haar bankadministratie. Om deze reden biedt de bank de consumenten geen vergoeding aan.

2.4 Op enig moment hebben de consumenten bij de bank een klacht ingediend. Op 29 oktober 2021 heeft de bank per brief gereageerd op de klacht van de consumenten. In die brief heeft de bank haar eerder ingenomen standpunt gehandhaafd. Daarbij heeft de bank een nadere toelichting gegeven op de transactiegegevens van Geldmaat ten aanzien van de geldopname van 5 oktober 2021. Ook heeft de bank het verzoek van de consumenten om de camerabeelden te onderzoeken afgewezen.

2.5 Op 6 december 2021 heeft consument I aangifte bij de politie gedaan van diefstal.

De klacht en vordering

2.6 De consumenten stellen dat er ten onrechte van hun betaalrekening een bedrag van € 2.000,- is afgeschreven. Dit bedrag dient de bank volgens de consumenten te vergoeden, omdat zij niet over dit bedrag beschikken. Ten eerste kan dit komen door een fout van de bank. Toen consument I een bedrag van € 2.000,- probeerde op te nemen gaf de geld-automaat de melding dat er niet meer dan € 700,- gepind kon worden. Ondanks dat consument I de transactie had afgebroken, is het bedrag van de betaalrekening afgeschreven. Ten tweede stellen de consumenten dat hun geld mogelijk op slinkse wijze is gestolen door een derde. Na het afbreken van de geldopnamepoging heeft consument I zijn bankpas teruggenomen. Vervolgens is hij weggelopen. Op dat moment stond in de ooghoek van consument I een persoon in donkere kleding te wachten. De consumenten vorderen van de bank een bedrag van € 2.000,-.

Het verweer

2.7 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank is gehouden om de consumenten een bedrag van € 2.000,- te vergoeden.

Het beoordelingskader

3.2 De commissie verwijst voor de beoordeling van de klacht van de consumenten naar haar vaste lijn die te vinden is in eerdere vergelijkbare uitspraken.[1] Daarbij geldt allereerst dat de administratie van de bank in principe als volledige bewijs beschouwd wordt (artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden). Het staat de consumenten vrij om tegenbewijs te leveren.

De bank is niet gehouden de schade van de consumenten te vergoeden

3.3 Gelet op het hiervoor genoemde beoordelingskader is de commissie van oordeel dat de bank niet gehouden is om de schade van de consumenten te vergoeden. De commissie zal dit oordeel als volgt toelichten.

a) De administratie van de bank

3.4 Zoals in 3.2 is besproken strekt de administratie van de bank in principe tot volledig bewijs. In dit geval bestaat de administratie van de bank uit de transactiedetails die zij van Geldmaat heeft ontvangen van de geldopname van 5 oktober 2021. Uit de transactiedetails van Geldmaat is niet gebleken dat er ten tijde van de geldopname door consument 1 op 5 oktober 2021 sprake was van een storing. Evenmin is daaruit gebleken dat het bedrag van € 2.000,- niet door de geldautomaat is aangeboden en uitgenomen. Daarnaast heeft de bank een handleiding van Geldmaat overgelegd, waarin de zestien soorten schermen te zien zijn die bij een geldopname worden getoond. Uit deze handleiding volgt dat het scherm vóór het uitgeven van de biljetten en ná teruggave van de bankpas de melding 'Even geduld alstublieft' maakt.

3.5 De consumenten hebben het betwist zij een bedrag van € 2.000,- hebben ontvangen uit de geldautomaat, omdat de geldautomaat de melding had getoond dat slechts een bedrag van € 700,- opgenomen kon worden. Om deze reden had consument 1 de transactie afgebroken. Hoewel de commissie niet twijfelt aan de oprechtheid van de consumenten, hebben de consumenten hun stelling niet met stukken kunnen onderbouwen. De consumenten zijn hierdoor niet erin geslaagd om de administratie van de bank met tegenbewijs te weerleggen.

b) Diefstal door een derde

3.6 De consumenten hebben zich ook op het standpunt gesteld dat hun geld mogelijk op slinkse wijze is gestolen door een derde.

---

[1] Zie onder meer Kifid GC nrs. 2022-0037, 2021-1014 en 2021-0833, te vinden op www.kifid.nl.

Consument I heeft daarbij opgemerkt dat een persoon in donkere kleding in de buurt van de geldautomaat stond toen hij zijn bankpas uit de geldautomaat pakte.

3.7 De commissie ziet niet in dat het de bank verweten kan worden dat een ander persoon dan consument I de biljetten uit de geldautomaat zou hebben genomen. De bank heeft toegelicht dat het niet uitzonderlijk is dat het twintig seconden duurt voordat de veertig biljetten door de geldautomaat worden aangeboden na afgifte van de bankpas. Daarnaast heeft de bank toegelicht dat de geldautomaat daarbij de melding gaf 'Even geduld alstublieft'. Deze melding volgt ook uit de handleiding van Geldmaat.

3.8 Hoewel de consument terecht heeft opgemerkt dat de bank inconsistent is geweest door in haar brief van 29 oktober 2021 te spreken over twintig biljetten van € 50,- en door in haar verweer te spreken van veertig biljetten van € 50,-, kan ook deze observatie niet leiden tot een grond voor schadevergoeding. De bank heeft in dupliek deze inconsistentie hersteld door de consumenten haar verontschuldigingen aan te bieden en door te verduidelijken dat er veertig biljetten van € 50,- zijn uitgegeven volgens haar bankadministratie.

Camerabeelden

3.9 Tot slot verwijst de commissie naar haar eerdere uitspraken, waarin is geoordeeld dat op de bank geen verplichting rust om camerabeelden te overleggen.[2] De camerabeelden worden gemaakt voor opsporingsactiviteiten, activiteiten die niet tot de taak van de bank behoren.

Conclusie

3.10 Op grond van het voorgaande concludeert de commissie dat de klacht van de consumenten ongegrond is.

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 Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

[2] Zie onder meer Kifid GC 2021-1014, te vinden op www.kifid.nl.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage

Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Algemene Bankvoorwaarden 2017

Artikel 18 – Bewijskracht en bewaartermijn bankadministratie
Onze bankadministratie levert volledig bewijs op maar u mag tegenbewijs leveren.

1. Wij administreren de rechten en plichten 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.
2. De wet schrijft voor hoe lang wij onze administratie moeten bewaren. Na afloop van de wettelijke bewaartermijn mogen wij de administratie vernietigen.

Relevant onderdeel uit de brief van de bank van 29 oktober 2021

"*Wat heeft Geldmaat vastgesteld?*
U stopt op 05 oktober 2021 uw bankpas om 13:35:14 uur in de geldautomaat . U voert om 13:35:23 uur uw pincode in en om 13:35:29 uur maakt u de keuze om geld op te nemen. Om 13:35:33 uur maakt u de keuze om EUR 2.000 op te nemen. De automaat verwerkt uw keuze en biedt om 13:35:35 uur uw bankpas aan en deze wordt om 13:35:36 uur uitgenomen. Om 13:35:56 uur biedt de automaat het bedrag van EUR 2.000 bestaande uit 20 biljetten van EUR 50 aan en om 13:36:05 worden de biljetten uit de automaat genomen. Voor en na uw geldopname is de geldautomaat gebruikt om geld op te nemen. Beide transacties zijn goed verlopen."

Relevant onderdeel uit de logrol van Geldmaat van de opname van 5 oktober 2021

11 records

Date	Time	Batch	Batch seq no	Terminal seq no	PAN/Account nr	Amount	D/C	Response code	Journal info	RRN	CH status
05.10.2021	13:35:14			8426					Card inserted,		
05.10.2021	**13:35:18**			**8426**	**673400********0128**			**N1: Use chip, fallback not allowed**	**BIN check, ABN Amro Maestro , expiry date 2503, Chip,**	[redacted]	
05.10.2021	13:35:23			8426					PIN entered,		
05.10.2021	13:35:29			8426					Withdrawal: Amount choosen/entered,		
05.10.2021	**13:35:33**			**8426**	**673400********0128**	**2,000.00**		**00: OK**	**Authorization, ABN Amro Maestro , expiry date 2503, Chip,**	[redacted]	
05.10.2021	13:35:35			8426					Card presented,		
05.10.2021	13:35:36			8426					Card taken,		
05.10.2021	13:35:56			8426					Money presented,		
05.10.2021	13:36:05			8426					Money taken,		
05.10.2021	**13:36:05**	**0002**	**108**	**8426**	**673400********0128**	**2,000.00**	**D**	**00: OK**	**Withdrawal note, (EUR 2000.00), Error code 00, Chip,**	[redacted]	**OK**
05.10.2021	13:36:05			8426					Customer dialog ended,		

Relevante onderdelen uit het proces-verbaal van 6 december 2021

"*Op 5 oktober 2021, om 13.35 uur heb ik bij winkelcentrum* [naam] *bij Geldmaat 2000 euro geprobeerd te pinnen.*
De automaat gaf aan dat er te weinig geld in het automaat zat. Ik kon maximaal 700 euro opnemen.
Toen ik dat las heb ik de transactie afgebroken. Ik deed dit door op de knop naast het woord 'Nee' te drukken.
Vervolgens heb ik mijn pinpas uitgenomen en liep weg.
Vanuit mijn ooghoek zag ik een persoon in donker kleding schuin achter mij staan. Ik kon niet zien of het een man of vrouw was. Ik zag dat deze persoon naar de geldautomaat liep.
Later zag ik op mijn bankapp dat de door mij gevraagde 2000 euro was afgeschreven van mijn bankrekening.
(…)
Dit geld is niet door mij uitgenomen, sterker nog, ik had de transactie gestopt omdat er niet voldoende geld in zat. De bank kan mij niet verder helpen, ik vermoed dat de persoon schuin achter mij te maken heeft met deze transactie en gelduitname."