Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-650
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 december 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Aegon Bank N.V., handelende onder de naam Knab, gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen 'de Bank'
Datum uitspraak	: 12 augustus 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Opname geldautomaat. Consument heeft gesteld dat het geldbedrag dat zij bij een geldautomaat heeft geprobeerd op te nemen, niet uit de automaat is gekomen. Het bedrag is echter wel van haar rekening afgeschreven. Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Algemene Voorwaarden (AV) van toepassing. Op grond van artikel 35 van de AV levert de bankadministratie volledig bewijs op, maar mag Consument tegenbewijs leveren (bewijsvermoeden). Op de logrol staat dat het bedrag op verzoek van Consument is uitgekeerd en dat het is uitgenomen. Consument is er niet in geslaagd tegenbewijs te leveren. De Commissie sluit aan bij haar eerdere uitspraken en beslist dat de logrol leidend is. De vordering wordt 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 hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) het verweerschrift van de Bank; 3) de repliek van Consument en 4) 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 Consument en de Bank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument houdt bij de Bank een betaalrekening aan met bijbehorende bankpas en pincode.

2.2 Op de overeenkomst tussen de Bank en Consument zijn onder andere de Knab Overeenkomst en Voorwaarden Betalen van toepassing (hierna: de 'Voorwaarden'). In artikel 35 van de Voorwaarden staat het volgende:

"*35. Onze administratie dient als bewijs*
Wij mogen ervan uitgaan dat wat in onze administratie staat, klopt. Dit geldt tegenover jou als volledig bewijs. Als je vindt dat onze administratie niet klopt, dan moet je dit bewijzen. Wij hoeven onze administratie niet langer te bewaren dan in de wet staat."

De inhoud en de strekking van dit artikel is gelijk aan artikel 18 van de Algemene Bank-voorwaarden.

2.3 Op 11 juli 2019 heeft Consument geprobeerd een bedrag van € 1.000,- op te nemen bij een geldautomaat van ING Bank N.V. (ING Bank). Consument heeft over de transactie, voor zover relevant, het volgende verklaard. De geldautomaat heeft de bankpas aan haar geretourneerd, maar het geldbedrag heeft zij niet ontvangen. Vervolgens heeft zij de pintransactie herhaald maar kreeg zij de melding dat het niet meer mogelijk was om nog een transactie van € 1.000,- te verrichten omdat de dagelijkse limiet was bereikt. Toen zij inlogde op haar bankaccount zag zij dat het bedrag van € 1.000,- wel van haar rekening was afgeschreven. Consument en haar dochter hebben nog een tijd gewacht bij de geldautomaat in de hoop dat het bedrag er alsnog uit zou komen maar dit gebeurde niet.

2.4 Op de logrol is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

Chargeback issued on 2019/07/30 for 1000.00 € has been represented by the acquirer bank on 2019/08/27.
We inform you that the acquirer bank provided the evidence that the funds were correctly dispensed.
See enclosed the copy of ATM branch journal. So the cardholder received requested cash.

11-07-2019 15:45:01	Bedragkeuze uitgevoerd €1.000,00
11-07-2019 15:45:01	TVR 8000048000, TSI 6800
11-07-2019 15:45:03	11/07/19 15:45:02 S1A334 6805
11-07-2019 15:45:03	REK:670656######4584 4
11-07-2019 15:45:03	PAS:001 1
11-07-2019 15:45:03	OPNAME: 1.000,00 5
11-07-2019 15:45:03	AI:A0000000043060
11-07-2019 15:45:04	Authorisatie-OK

11-07-2019 15:45:04	Autorisatie OK
11-07-2019 15:45:08	Pas aangeboden 6
11-07-2019 15:45:09	Pas uitgenomen
11-07-2019 15:45:22	Aantal biljetten uit cassette genomen: type: 4, €50, nummer: 20; 7
11-07-2019 15:45:30	Biljetten gepresenteerd, bedrag €1.000,00
11-07-2019 15:45:30	Biljetten uitgenomen 8
11-07-2019 15:45:31	Einde transactie 9
11-07-2019 15:45:31	Transactie status: Succesvol
11-07-2019 15:45:31	UUID: dd57d16f-579c-4174-bf4a-d60979a043d4
11-07-2019 15:45:31	dd57d16f-579c-4174-bf4a-d60979a043d4
11-07-2019 15:45:34	Einde sessie

2.5 Bij repliek heeft Consument een schriftelijke verklaring van haar dochter ingebracht waarin de dochter (onder meer) het volgende heeft verklaard:

"Ik, […], verklaar dat ik samen met mijn moeder was toen zij op 11juli 2019 bij de pinautomaat van de ING, gevestigd aan [adres, plaats] een pintransactie heeft gedaan om ca. 15.45 uur. Ik stond naast haar toen de pas eruit kwam maar het geld niet. Wij waren beide verbaasd en mijn moeder heeft het toen nog eens weer geprobeerd. De automaat gaf toen als melding dat zij i.v.m. haar limiet niet nog eens € 1.000,00 kon pinnen. Mijn moeder is toen het ING kantoor binnen gegaan en ik ben bij de automaat gebleven. Al die tijd is het geld er niet uit gekomen. Na ongeveer 10 minuten hebben wij de pinautomaat verlaten. (…)"

De klacht en vordering

2.6 Consument vordert een bedrag van € 1.050,-. Dit bedrag is opgebouwd uit het wel afgeschreven, maar niet uitgekeerde bedrag van € 1.000,- en € 50,- aan onderzoekskosten die de Bank in rekening heeft gebracht. Ook vordert zij wettelijke rente.

2.7 Aan deze vordering legt Consument, samengevat, ten grondslag dat de Bank is tekortgeschoten in haar dienstverlening jegens haar door het bedrag van € 1.000,- niet aan haar te vergoeden, terwijl de geldautomaat het geld niet heeft uitgegeven maar het bedrag wel van haar rekening is geschreven.

Het verweer

2.8 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Opmerking vooraf

3.1 De Commissie zal in deze uitspraak alleen ingaan op de klacht tegen de Bank. De verwijten die Consument maakt over ING Bank laat de Commissie buiten beschouwing.

3.2 De vraag die de Commissie moet beantwoorden, is of de Bank gehouden is een bedrag van € 1.050,- aan Consument te vergoeden. De Commissie oordeelt in lijn met haar eerdere uitspraken, zoals GC Kifid 2020-122[1], dat deze vraag ontkennend dient te worden beantwoord en neemt hiertoe het volgende in overweging.

3.3 Consument heeft gesteld dat het bedrag van € 1.000,- niet uit de geldautomaat is gekomen, maar dat dit wel van haar betaalrekening is afgeschreven. De Bank heeft het standpunt van Consument gemotiveerd betwist door te verwijzen naar de logrol. Uit de logrol volgt dat de geldautomaat 20 biljetten van €50,- heeft uitgegeven. Ook heeft de Bank toegelicht dat de aanwezige biljetten na elk gebruik van de geldautomaat worden geteld, hetgeen ook uit de logrol blijkt. Voorafgaand aan de transactie van Consument waren er 2021 biljetten van € 50,- aanwezig in de geldautomaat. Uit de tellerstand van de geldautomaat volgt dat er na de transactie van Consument nog 2001 biljetten van € 50,- resteerden in de geldautomaat. Uit de logrol blijkt niet dat sprake was van een storing of dat het ongebruikelijk lang heeft geduurd voordat de geldautomaat de biljetten heeft uitgegeven. Van een kasoverschot ten tijde van de kasopmaak van de geldautomaat is niet gebleken, aldus de Bank.

3.4 Bij repliek heeft Consument aangevoerd dat zij het onredelijk en onbillijk vindt dat zij moet bewijzen dat het bedrag niet uit de geldautomaat is gekomen. Verder heeft zij als bewijs voor haar stelling een verklaring van haar dochter ingebracht waarin de door Consument genoemde omstandigheden worden bevestigd. Ook heeft Consument aangevoerd dat het onlogisch is dat zij binnen korte tijd wederom € 1.000,- zou proberen op te nemen. Uit deze omstandigheid zou volgens haar geconcludeerd moeten worden dat het geldbedrag van € 1.000,- niet uit de automaat is gekomen. Tevens heeft Consument gesteld dat er sprake moet zijn geweest van een storing omdat de logrol verschillende pasnummers heeft geregistreerd.

3.5 De Commissie stelt vast dat volgens artikel 35 van de AV als uitgangspunt geldt dat de bankadministratie tot volledig bewijs strekt, onder voorbehoud van het door Consument geleverde tegenbewijs.

3.6 Dit betekent dat de door de Bank overgelegde logrol en de toelichting daarop in beginsel bewijs oplevert van haar stelling dat de geldopname op 11 juli 2019 is geslaagd en dat het bedrag van € 1.000,- op verzoek van Consument door de automaat is uitgegeven.

3.7 Het is vervolgens aan Consument de juistheid van de door de Bank overgelegde bankadministratie, bestaande uit de logrol en de toelichting daarop, onderbouwd te betwisten.

---

[1] Zie ook GC Kifid 2017-439, GC Kifid 2017-711 en GC Kifid 2017-725, GC Kifid 2020-411

Van de Bank kan wel worden verlangd dat zij voldoende feitelijke gegevens verstrekt om Consument aanknopingspunten te bieden voor eventuele bewijslevering, nu de feiten zich hebben afgespeeld 'in het domein' van de Bank. Zie hiervoor HR 20 november 1987, NJ 1988, 500 (verzwaarde stelplicht).

3.8 Consument heeft aangevoerd dat het onredelijk en onbillijk is dat zij moet bewijzen dat het geldbedrag niet uit de automaat is gekomen, nu het leveren van tegenbewijs nagenoeg onmogelijk is. De Commissie heeft begrip voor het standpunt van Consument, maar ziet echter geen reden om, in afwijking van de hoofdregel, de bewijslast anders te verdelen. Dit geldt temeer nu op de Bank al een verzwaarde stelplicht rust. Ook is niet gebleken van feiten en omstandigheden die een afwijking van de door de Commissie gehanteerde lijn in soortgelijke uitspraken zouden rechtvaardigen.

3.9 Omdat Consument zich op het standpunt stelt dat het geld niet uit de automaat gekomen is, rust de bewijslast en ook het bewijsrisico van die stelling op haar. In dit geval vindt de stelling van Consument, naast haar eigen verklaring over de feiten en omstandigheden, alleen steun in de verklaring van haar dochter. Gelet op de omstandigheid dat sprake is van slechts één andere getuige, die bovendien een familieband heeft met Consument, komt aan deze verklaring beperkte bewijskracht toe.

3.10 Ook de andere door Consument aangevoerde argumenten falen. Het argument dat het onlogisch is dat Consument een tweede keer heeft getracht een bedrag van € 1.000,- op te nemen, wordt gepasseerd omdat er allerlei redenen kunnen zijn waarom mensen wel twee keer een bedrag zouden willen opnemen. De stelling van Consument dat sprake moet zijn geweest van een storing omdat er door de Bank verschillende pasnummers zijn geregistreerd, heeft de Bank gemotiveerd betwist.
De Bank heeft toegelicht dat zij, anders dan grootbanken, geen (verkorte) pasnummers hanteert. Het 'pasnummer' waarnaar Consument in haar repliek verwijst en waarvan zij heeft gesteld dat deze pasnummers verschillen op de logrol en het bankafschrift, is het nummer waarmee de betaalkaart is aangesloten bij Master Card. Verder licht de Bank toe dat zij geen specifiek pasvolgnummer hanteert en dat dat de reden is van het feit dat het pasvolgnummer dat op de logrol wordt vermeld altijd '001' is. Het nummer '[nummer]' wordt kennelijk automatisch gegenereerd door de betaalautomaat en is ook terug te vinden bij alle drie de transacties die Consument bij de betreffende automaat heeft willen verrichten, aldus de Bank. Op basis van het vorenstaande gaat de Commissie ervan uit dat van een storing geen sprake is geweest.

Conclusie

3.11 Nu Consument niet is geslaagd in het leveren van tegenbewijs, moet de stelling van de Bank dat de geldopname op 11 juli 2019 correct is verlopen voor juist worden gehouden.

De Commissie concludeert op grond van de voorgaande overwegingen dat niet is komen vast te staan dat de Bank tekort is geschoten in haar dienstverlening jegens Consument. De Bank is daarom niet gehouden om een bedrag van € 1.050,- aan Consument te voldoen. De Commissie oordeelt dat de klacht ongegrond is en wijst de vordering af.

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 wanneer 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een 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. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.