Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0765

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)

Klacht ontvangen op	3 mei 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	12 september 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en de relevante logrol van Geldmaat van de transactie van 27 april 2022

Samenvatting

Klacht over geldopname bij een geldautomaat. De consument stelt dat de afschrijving van € 1.650,- van haar betaalrekening onterecht is, omdat zij dat bedrag niet heeft ontvangen. Dit komt volgens de consument door een fout van de bank. De commissie sluit aan bij haar eerdere uitspraken, waaruit volgt dat de bankadministratie leidend is. Uit de bank-administratie volgt niet dat de geldopname is mislukt. De consument is er niet in geslaagd om tegenwijs te leveren. De vordering wordt daarom 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 er is gebeurd

2.1 De consument heeft een betaalrekening met bijbehorende bankpas bij de bank. Op de betaalrekening zijn de 'Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V.' van 1 maart 2017 (hierna: ABV 2017) van toepassing. De relevante bepalingen zijn in de bijlage opgenomen.

2.2 Op 27 april 2022 om 15:17 heeft de consument met haar bankpas geprobeerd een bedrag van € 1.650,- op te nemen bij een geldautomaat van Geldmaat. Er is vervolgens een bedrag van € 1.650,- afgeschreven van de betaalrekening van de consument.

2.3 Op 28 april 2022 heeft de consument bij de bank navraag gedaan over de geldopname van 27 april 2022 omdat er volgens haar geen geld uit de automaat is gekomen. Op 29 april 2022 heeft de bank de consument per brief geïnformeerd dat de geldopname van 27 april 2022 goed is verlopen volgens haar bankadministratie. Om deze reden biedt de bank de consument geen vergoeding aan.

2.4 Op enig moment heeft de consument bij de bank een klacht ingediend. De bank heeft de klacht op 1 juni 2022 per e-mail afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

2.5 De consument stelt dat de bank ten onrechte geld van haar betaalrekening heeft afgeschreven. Zij geeft aan dat zij op 27 april 2022 bij een geldautomaat heeft geprobeerd € 1.650,- op te nemen, maar dat zij vervolgens een melding kreeg dat het gekozen bedrag hoger was dan het opnamelimiet. Vervolgens heeft zij op de knop 'Afgebroken' gedrukt en heeft zij om de hoek bij een ander geldautomaat opnieuw geprobeerd om € 1.650,- op te nemen. Toen zij dezelfde melding kreeg over een gekozen bedrag dat hoger was dan de opnamelimiet, heeft zij haar pogingen gestaakt. Een half uur later heeft de consument vernomen dat er € 1.650,- van haar betaalrekening was afgeschreven, terwijl zij dit bedrag niet heeft ontvangen. Zij vordert dat de bank haar dit bedrag terugbetaalt.

Het verweer

2.6 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 het om gaat

3.1 De vraag die aan de commissie is voorgelegd is of de bank de consument een bedrag van € 1.650,- moet vergoeden.

De vaste lijn van de commissie

3.2 Allereerst verwijst de commissie voor de beoordeling van de klacht van de consument naar haar vaste lijn, die te vinden is in eerdere vergelijkbare uitspraken.[1]

[1] Zie onder meer Kifid GC nrs. 2022-0196, 2022-0037 en 2021-1014, te vinden op www.kifid.nl.

Volgens deze vaste lijn geldt dat de administratie van de bank op grond van artikel 18 ABV 2017 in beginsel als volledig bewijs wordt beschouwd. Het staat de consument vrij om tegenbewijs te leveren.

De bank hoeft de schade van de consument niet te vergoeden

3.3 Naar het oordeel van de commissie hoeft de bank, gelet op de vaste lijn van de commissie in eerdere vergelijkbare uitspraken, de consument het bedrag van € 1.650,- niet te vergoeden. De commissie licht haar oordeel als volgt toe.

3.4 Zoals in 3.2 is besproken strekt de administratie van de bank in beginsel 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 27 april 2022. Uit de transactie-details van Geldmaat is niet gebleken dat er ten tijde van de geldopname door consument 27 april 2022 sprake was van een storing. Ook is daaruit niet gebleken dat het bedrag van € 1.650,- niet door de geldautomaat is aangeboden en uitgenomen.

3.5 De consument heeft betwist dat zij een bedrag van € 1.650,- heeft ontvangen uit de geldautomaat, omdat beide geldautomaten die zij had bezocht de melding hadden getoond dat het gekozen bedrag hoger was dan het opnamelimiet. Om deze reden had de consument de transactie bij beide geldautomaten afgebroken. Hoewel de commissie niet twijfelt aan de oprechtheid van de consument, heeft de consument haar stelling niet met stukken of op andere wijze kunnen onderbouwen. De consument is hierdoor niet erin geslaagd om de administratie van de bank met tegenbewijs te weerleggen.

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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, 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

In deze bijlage zijn de relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden opgenomen die in de uitspraak zijn genoemd.

Relevante artikelen uit de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. van 1 maart 2017

In de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. van 1 maart 2017 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

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 logrol van Geldmaat van de opname van 27 april 2022

Dit relevant onderdeel betreft een schermafdruk uit de logrol van Geldmaat van de opname van 27 april 2022. Hierop is te zien dat er een bedrag van € 1.650,- op 27 april 2022 om 15:18:06 uit de geldautomaat van Geldmaat is opgenomen.

[redacted]

11 records

Date	Time	Batch	Batch seq no	Terminal seq no	PAN/Account nr	Domestic amount	D/C	Response code	Journal info	RRN	OH status
27.04.2022	15:17:21			1294					Card inserted,		
27.04.2022	**15:17:25**			**1294**	**673400********[redacted]**			**N1: Use chip, fallback not allowed**	**BIN check, ABN Amro Maestro , expiry date 2301, Chip,**	[redacted]	
27.04.2022	15:17:29			1294					PIN entered,		
27.04.2022	15:17:40			1294					Withdrawal: Amount choosen/entered,		
27.04.2022	**15:17:45**			**1294**	**673400********[redacted]**	**1,650.00**		**00: OK**	**Authorization, ABN Amro Maestro , expiry date 2301, Chip,**	[redacted]	
27.04.2022	15:17:47			1294					Card presented,		
27.04.2022	15:17:48			1294					Card taken,		
27.04.2022	15:18:03			1294					Money presented,		
27.04.2022	15:18:06			1294					Money taken,		
27.04.2022	**15:18:11**	**1972**	**324**	**1294**	**673400********[redacted]**	**1,650.00**	**D**	**00: OK**	**Withdrawal note, (EUR 1650.00), Error code 00, Chip,**	[redacted]	OK
27.04.2022	15:18:13			1294					Customer dialog ended,		