**Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0770**

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | 9 juni 2022 |
| Ingediend door | Mevrouw [naam 1], verder te noemen de consument 1, en de heer [naam 2], beiden verder te noemen de consumenten |
| Tegen | ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Datum uitspraak | 13 september 2022 |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |

## Samenvatting

Geldautomaat. Bewijsvermoeden bankadministratie. De consumenten hebben gesteld dat het bedrag van € 450,- dat zij bij een geldautomaat wilden opnemen, niet uit de geldautomaat is gekomen. Het bedrag is echter wel van hun betaalrekening afgeschreven. De consumenten vorderen vergoeding van het niet ontvangen bedrag van de bank. De commissie sluit aan bij haar eerdere uitspraken en beslist dat de bankadministratie (de zogenaamde logrol) leidend is en oordeelt dat de consumenten er niet in zijn geslaagd tegenwijs te leveren. De vordering wordt afgewezen.

## 1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten 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 De consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

2.1 De consumenten houden bij de bank een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) met bijbehorende betaalpas en pincode aan.

2.2 Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Algemene Bankvoorwaarden 2017 (hierna: de ABV) van toepassing.

2.3 In artikel 18 van de ABV staat:

*"(…)* ***Bewijskracht en bewaartermijn bankadministratie***
*Onze bankadministratie levert volledig bewijs op maar u mag tegenbewijs leveren.*

1. *Wij administreren de rechten en verplichtingen 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 bewaartermijnen mogen wij de administratie vernietigen."*

2.4 Op 22 maart 2022 heeft de consument I bij een geldautomaat van Geldmaat B.V. (hierna: Geldmaat) een opdracht ingevoerd om € 450,- van de betaalrekening op te nemen. De consument I heeft hierover het volgende verklaard:

*"(…) Op 22 maart heb ik meerdere malen geprobeerd om geld op te nemen. Elke keer stond er op het scherm afbreken. Ik heb na het zien van het scherm nog 5 á 10 minuten gewacht er kwam geen geld uit. Toen ik thuis op mijn internetbankieren keek zag ik dat het geld (450,-) was afgeschreven. De bank beweert dat het geld wel is afgegeven, maar dat is niet zo. Camerabeelden willen ze niet bekijken. (…)"*

2.5 De bank heeft een bedrag van € 450,- van de betaalrekening afgeschreven.

2.6 Van transacties die via geldautomaten worden uitgevoerd, maakt de bank een logrol op. Op de logrol van de geldopname waar deze klacht over gaat, staat het volgende:

| *"**Date*** | ***Time (…)*** | ***Amount (…)*** | ***Response code*** | ***Journal info*** |
|---|---|---|---|---|
| *22.03.2022* | *17:02:28* | *(…)* | | *Card inserted,* |
| *22.03.2022* | *17:02:35* | *(…)* | | *PIN entered,* |
| *22.03.2022* | *17:02:47* | *(…)* | | *Withdrawal: Amount chosen (…)* |
| *22.03.2022* | *17:03:08* | *(…)* | | *Withdrawal: Amount chosen (…)* |
| *22.03.2022* | *17:03:15* | *450.00* | *00:OK* | *Authorization, ABN AMRO (…)* |
| *22.03.2022* | *17:03:17* | *(…)* | | *Card presented,* |
| *22.03.2022* | *17:03:18* | *(…)* | | *Card taken,* |
| *22.03.2022* | *17:03:30* | *(…)* | | *Money presented,* |
| *22.03.2022* | *17:03:38* | *(…)* | | *Money taken,* |
| *22.03.2022* | *17:03:46* | *450.00* | *00:OK* | *Withdrawal note, (EUR 450.00),* |
| *22.03.2022* | *17:03:46* | *(…)* | | *Customer dialog ended,"* |

Uit de logrol kan worden opgemaakt dat op 22 maart 2022 om 17:03:30 een bedrag van € 450,- door de geldautomaat van Geldmaat werd aangeboden en dat op 22 maart 2022 om 17:03:38 (acht seconden later) € 450,- uit de geldautomaat van Geldmaat werd uitgenomen.

2.7 Op 16 mei 2022 heeft de bank de consumenten een brief gestuurd. Hierin staat:

*"(…) Hieronder leest u waarom wij u geen vergoeding aanbieden.*

*(…) U stopt op 23 maart 2022 uw bankpas om 17:02:28 uur in de geldautomaat. (…) Om 17:03:15 uur maakt u de keuze om EUR 450 op te nemen. De automaat verwerkt uw keuze en biedt om 17:03:17 uur uw bankpas aan en deze wordt om 17:03:18 uur uit de geldautomaat genomen. Om 17:03:30 uur biedt de automaat het bedrag van EUR 450 bestaande uit 9 biljetten van EUR 50 aan en om 17:03:38 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. (…)"*

2.8 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consumenten, waarna dezen hun klacht bij Kifid hebben ingediend.

*De klacht en vordering van de consumenten*

2.9 De consumenten vorderen een bedrag van € 450,- van de bank.

2.10 De consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat de geldautomaat van Geldmaat het bedrag van € 450,- niet aan hen heeft uitgegeven, maar dat dit bedrag wel van de betaalrekening is afgeschreven. Uit de camerabeelden moet de bank kunnen zien dat de consumenten het geld niet hebben ontvangen.

*Het verweer van de bank*

2.11 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 deze zaak over?*

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden, is of de bank gehouden is een bedrag van € 450,- aan de consumenten te vergoeden. De commissie is in lijn met haar eerdere uitspraken[1] van oordeel dat dat niet het geval is en zal dat hierna toelichten.

*De bankadministratie strekt tot volledig bewijs*

3.2 Volgens artikel 18 van de ABV geldt als uitgangspunt dat de bankadministratie tot volledig bewijs strekt, tenzij de consumenten erin slagen tegenbewijs te leveren. Dit betekent dat de door de bank overgelegde logrol in beginsel tot volledig bewijs strekt.

[1] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2017-439, 2020-122, 2020-764, 2020-925, 2021-1057 en 2021-1089.

3.3 Uit de logrol blijkt dat op 22 maart 2022 om 17:03:30 € 450,- door de geldautomaat van Geldmaat werd aangeboden en dat op 22 maart 2022 om 17:03:38 (acht seconden later) € 450,- uit de geldautomaat van Geldmaat werd uitgenomen.

3.4 Nu de consumenten zich op het standpunt hebben gesteld dat de betreffende geldautomaat van Geldmaat het bedrag van € 450,- niet heeft uitgegeven, dienen zij hiervoor (tegen)bewijs te leveren. Wel kan van de bank worden verlangd dat zij voldoende feitelijke gegevens verstrekt teneinde de consumenten aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen, nu de feiten zich hebben afgespeeld 'in het domein' van de bank.[2]

3.5 De commissie is van oordeel dat de bank met het overleggen van de logrol voldoende feitelijke gegevens heeft verschaft teneinde de consumenten aanknopingspunten te bieden voor hun bewijslevering. De commissie stelt vast dat geen ander bewijs voor de stelling van de consumenten voorhanden is dan de enkele mededeling dat de bewuste geldautomaat het geld niet aan hen heeft uitgegeven. De consumenten hebben daarmee naar het oordeel van de commissie onvoldoende tegenbewijs geleverd, zodat de bankadministratie (de logrol) tot volledig bewijs strekt.

3.6 Met betrekking tot de camerabeelden oordeelt de commissie in lijn met haar eerdere uitspraken dat de bank niet gehouden is om camerabeelden over te leggen, nu die worden gemaakt ten behoeve van opsporingsactiviteiten, die niet tot de taak van de bank behoren. Daarbij komt dat de bank niet beschikt over de camerabeelden. Maar zelfs als de bank wel over deze beelden zou beschikken, zou daaraan in deze procedure geen consequentie ten gunste van de consumenten worden verbonden. Hiervoor is relevant dat de camera niet gericht is op het geldafgifteluik van de geldautomaat van Geldmaat.

*Wat is de conclusie?*

3.7 Hoewel de commissie niet twijfelt aan de oprechtheid van de consumenten, concludeert zij dat de bank niet gehouden is tot betaling van het gevorderde bedrag aan de consumenten.

[2] Zie ook Hoge Raad 20 november 1987, *NJ* 1988, 500 (*verzwaarde stelplicht*).

## 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 zes 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 twee 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 twee 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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.*

**Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 – 333 8 999
Website: www.kifid.nl