Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0833
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 16 juli 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 22 september 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Opname geldautomaat. De consument heeft gesteld dat het bedrag dat zij bij een geldautomaat geprobeerd heeft op te nemen, niet uit de automaat is gekomen. Het bedrag is echter wel van haar betaalrekening afgeschreven. De consument vordert vergoeding van het niet ontvangen bedrag. De commissie sluit aan bij haar eerdere uitspraken en beslist dat de zogenaamde logrol leidend is en oordeelt dat de consument er niet in is geslaagd tegenwijs te leveren. 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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; en 3) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt bij de bank een betaalrekening aan met bijbehorende bankpas en pincode. Op de overeenkomst tussen de bank en consument zijn onder andere de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: 'de voorwaarden') van toepassing. In artikel 18 van de voorwaarden staat het volgende:

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

2.2 Op 31 december 2020 omstreeks 12 uur heeft de consument geprobeerd een bedrag van € 1.000,- op te nemen bij een geldautomaat van Geldmaat. De consument heeft over deze opname, voor zover relevant, het volgende verklaard. Ten tijde van de geldopname heeft de consument ingevoerd dat ze € 1.000,- wilde opnemen. De geldautomaat maakte de gebruikelijke geluiden en de klep ging open, maar er kwam volgens de consument geld noch een transactiebon uit de geldautomaat.

2.3 De consument heeft contact opgenomen met de bank over deze geldopname. In eerste instantie is het bedrag op de betaalrekening van de consument gereserveerd en na onderzoek van de bank is het daarvan afgeschreven.

2.4 Van transacties die via geldautomaten worden uitgevoerd, wordt een logrol opgemaakt. Op de logrol van de geldopname waar deze klacht over gaat, is vermeld dat om 12:02:59 uur € 1.000,- werd aangeboden, maar niet direct werd uitgenomen. Na tien seconden werd een pieptoon in werking gesteld (12:03:09 uur) en vervolgens werd het bedrag van € 1.000,- 6 seconden later uit de automaat genomen (12:03:15 uur). Van de automaat is een kastotaal opgemaakt, maar volgens de beheerder van de automaat kwamen daaruit geen kasverschillen naar voren.

2.5 De bank heeft in de interne klachtprocedure uit coulance een bedrag van € 500,- aan de consument vergoed.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert een bedrag van € 500,-. Aan deze vordering legt de consument, kort samengevat, ten grondslag dat de geldautomaat het gevraagde bedrag niet heeft uitgegeven maar dat het bedrag wel van haar rekening is afgeschreven. Uit de camerabeelden moet de bank kunnen zien dat de consument het geld niet heeft ontvangen.

Het verweer

2.7 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

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden, is of de bank gehouden is een bedrag van € 500,- aan de consument te vergoeden. De commissie oordeelt in lijn met haar eerdere uitspraken, zoals Kifid GC 2020-122, dat deze vraag ontkennend dient te worden beantwoord en neemt hiertoe het volgende in overweging.

3.2 Ingevolge artikel 18 van de voorwaarden geldt als uitgangspunt dat de bankadministratie tot volledig bewijs strekt, behoudens het door de consument geleverde tegenbewijs. Dit betekent dat de door de bank overgelegde logrol in beginsel tot volledig bewijs strekt.

3.3 Blijkens de logrol heeft de geldautomaat op 31 december 2020 een bedrag van € 1.000,- ter beschikking gesteld, dat 16 seconden nadat het bedrag werd aangeboden, is uitgenomen. Niet is gebleken dat een storing heeft plaatsgevonden, evenmin was sprake van een kasoverschot.

3.4 Nu de consument zich op het standpunt heeft gesteld dat de bewuste geldautomaat het bedrag van € 1.000,- niet heeft uitgegeven, dient zij hiervoor (tegen)bewijs te leveren. Wel kan van de bank worden verlangd dat zij voldoende feitelijke gegevens verstrekt teneinde de consument aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen nu de feiten zich hebben afgespeeld 'in het domein' van de bank.[1]

3.5 De commissie is van oordeel dat de bank met het overleggen van de logrol voldoende feitelijke gegevens heeft verschaft teneinde de consument aanknopingspunten te bieden voor haar bewijslevering. Omdat de 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. De commissie stelt vast dat er onvoldoende bewijs voorhanden is voor de stelling van de consument dat de geldautomaat het bedrag van € 1.000,- niet heeft uitgegeven. Dit betekent dat de bankadministratie (de logrol) tot volledig bewijs strekt.

3.6 Met betrekking tot de camerabeelden oordeelt de commissie in lijn met haar eerdere uitspraken[2] 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. Bovendien kan aan het enkele feit dat de bank bij haar onderzoek geen gebruik heeft gemaakt van de camerabeelden in deze procedure geen consequentie ten gunste van de consument worden verbonden. Hiervoor is relevant dat de camera niet gericht blijkt te zijn op het geldafgifteluik.

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

---

[1] Vgl. HR 20 november 1987, NJ 1988, 500 (verzwaarde stelplicht).
[2] Zie bijvoorbeeld de uitspraken GC Kifid 2020-411 en 2020-445, te vinden op www.kifid.nl.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.