Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-1074

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	2 november 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	19 december 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de Algemene Bankvoorwaarden 2017 en relevant onderdeel uit de logrol van de geldautomaat van de opname van 8 augustus 2022

Samenvatting

Opname geldautomaat. De consument heeft twee keer geprobeerd een bedrag op te nemen bij een geldautomaat. Volgens de consument kwam er bij beide keren geen geld uit de automaat en is het niet terecht dat de bank toch het gewenste bedrag (€ 100,-) en de kosten voor de opname (€ 3,95) heeft afgeschreven. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank aan de hand van een kopie van de administratie van de geldautomaat bewijs geleverd voor haar standpunt dat de automaat geen fout gemaakt heeft. Op grond van de voorwaarden dient de administratie van de bank als volledig bewijs, behoudens tegenbewijs. De consument heeft geen tegenbewijs kunnen leveren. De vordering van de consument wordt 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 is er gebeurd?

2.1 De consument beschikt over een betaalrekening bij de bank met bijbehorende bankpas.

2.2 Op 8 augustus 2022 heeft de consument met zijn bankpas geprobeerd een bedrag van € 100,- op te nemen uit een buitenlandse geldautomaat. De kosten voor deze buitenlandse geldopname bedragen €3,95. Er is vervolgens een bedrag van € 103,95 van de betaalrekening afgeschreven.

2.3 De consument heeft bij de bank navraag gedaan over de bankafschrijving van 8 augustus 2022. De bank heeft de consument geïnformeerd dat de geldopname van 8 augustus 2022 goed is verlopen volgens de door de buitenlandse bank overlegde transactiegegevens van de geldautomaat. Om deze reden biedt de bank de consument geen vergoeding aan.

De klacht en vordering

2.4 De consument stelt dat er op 8 augustus 2022 ten onrechte van zijn betaalrekening een bedrag van € 103,95 is afgeschreven. Dit bedrag dient de bank volgens de consument te vergoeden, omdat de transactie niet is geslaagd. De consument heeft aangegeven dat hij in eerste instantie geprobeerd heeft om een bedrag van € 120,- op te nemen. De geldautomaat gaf de melding dat het saldo op de betaalrekening ontoereikend was en de betaalpas werd aan de consument teruggegeven. De consument heeft vervolgens geprobeerd om een bedrag van €100,- op te nemen en ook bij deze transactie heeft de consument de melding ontvangen dat zijn saldo ontoereikend was. Volgens de consument is geen sprake geweest van gelduitgifte.

Het verweer

2.5 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 gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank is gehouden om de consument een bedrag van € 103,95 te vergoeden.

Het beoordelingskader

3.2 De commissie verwijst voor de beoordeling van de klacht van de consument 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 consument vrij om tegenbewijs te leveren.

De bank is niet gehouden de schade van de consument 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 consument te vergoeden. De commissie zal dit oordeel als volgt toelichten.

De administratie van de bank

3.4 Zoals in overweging 3.2 is weergegeven strekt de administratie van de bank in principe tot volledig bewijs. In dit geval bestaat de administratie van de bank uit de transactie-details die zij van de buitenlandse bank heeft ontvangen van de geldopname van 8 augustus 2022. Uit deze transactiedetails is niet gebleken dat er ten tijde van de geldopname door de consument op 8 augustus 2022 sprake was van een storing. Evenmin is daaruit gebleken dat het bedrag van € 100,- niet door de geldautomaat is aangeboden en uitgenomen.

3.5 De consument heeft betwist dat hij een bedrag van € 100,- heeft ontvangen uit de geldautomaat, omdat de geldautomaat de melding heeft getoond dat zijn saldo ontoereikend was. Om deze reden stelt de consument vervolgens zijn bankafschriften te hebben bekeken. Daarop zag de consument de afschrijving waarop hij getracht heeft te bellen naar een nummer genoteerd op de geldautomaat. De consument stelt pas daarna bij de geldautomaat te zijn weggelopen. Hoewel de commissie niet twijfelt aan de oprechtheid van de consument, heeft de consument zijn stelling niet met stukken kunnen onderbouwen. De consument is er hierdoor niet in geslaagd om de administratie van de bank met tegenbewijs te weerleggen.

Conclusie

3.6 Op grond van het voorgaande concludeert de commissie dat de klacht van de consument ongegrond is.

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

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 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 2 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

Bijlage

Relevante bepalingen uit de 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 logrol van de geldautomaat van de opname van 8 augustus 2022

```
2022-08-08 02:06:58: Transaction Fee: 3,95 EUR
2022-08-08 02:07:00: SF_DIRECT_ACCESS_FEE_FB_ACCEPTED_MC
2022-08-08 02:07:02: CW ACC (00) PAN [redacted] EUR 100,00 (FEE
3,95)
2022-08-08 02:07:04: RESULT 0000 AIR B21163 TRACE 007340
2022-08-08 02:07:04: EMV CODE: 00000000002020000000000000000
2022-08-08 02:07:04: EJECT CARD
2022-08-08 02:07:07: CARD TAKEN
2022-08-08 02:07:10: DISPENSED: 0 x 20,00 EUR, 2 x 50,00 EUR
2022-08-08 02:07:18: BILLS PRESENTED - TRACE: 007340
2022-08-08 02:07:18: BILLS TAKEN
```