Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-721
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 17 juni 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 24 september 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft gesteld dat geld dat hij heeft geprobeerd te pinnen niet uit de pinautomaat gekomen is, maar wel van zijn rekening is afgeschreven. De Commissie sluit aan bij haar eerdere uitspraken en beslist dat de logrol van de Bank leidend is. Op die logrol staat dat het bedrag is uitgenomen. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken voorzien van bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft op 4 mei 2019 getracht een bedrag van € 1.000,- te pinnen bij een geldautomaat van de Bank aan [straatnaam] in Den Haag.

2.2 De door de Bank in de klachtprocedure overgelegde logrol van de pinautomaat vermeldt dat de automaat 20 biljetten van € 50,- heeft uitgegeven.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert € 1.000,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft erkend dat hij een poging heeft gedaan geld op te nemen bij de geldautomaat aan [straatnaam]. Hij heeft tevens aangegeven dat hij daarbij heeft getracht 20 biljetten van € 50,- op te nemen. Hij heeft gesteld dat de automaat hem daarbij mededeelde dat de gevraagde biljetten niet beschikbaar zouden zijn en dat hij het zou moeten proberen bij een andere pinautomaat. Consument is vervolgens weggegaan zonder geld te krijgen uit de automaat. Hij acht het op de weg van de Bank gelegen nader bewijs te leveren dat hij het geld wel ontvangen en uitgenomen heeft.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie wijst de vordering van Consument af en motiveert dit als volgt. Daarbij sluit zij aan bij de vaste lijn in haar rechtspraak, die kenbaar is uit onder meer GC Kifid, 2017-439; GC Kifid, 2017-711 en GC Kifid, 2017-725.

4.2 De Commissie stelt vast dat volgens artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden als uitgangspunt geldt dat de bankadministratie tot volledig bewijs strekt, behoudens door Consument te leveren tegenbewijs. Dit betekent dat de door de Bank overgelegde logrol in beginsel bewijs oplevert. Volgens de logrol heeft de geldautomaat aan Consument een bedrag van € 1.000,- ter beschikking gesteld, dat door Consument is uitgenomen. Uit de logrol is niet gebleken dat voorafgaand aan de gelduitgifte een foutmelding is gegeven, of dat het ongebruikelijk lang heeft geduurd voordat de automaat de biljetten heeft uitgegeven.

4.3 Nu Consument zich op het standpunt heeft gesteld dat de automaat de biljetten niet heeft uitgegeven, dient hij hiervan (tegen)bewijs te leveren. Wel kan van de Bank worden verlangd dat zij voldoende feitelijke gegevens verstrekt teneinde Consument aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen nu de feiten zich hebben afgespeeld ‘in het domein’ van de Bank. Vgl. HR 20 november 1987, NJ 1988, 500.

4.4 Hoewel de Commissie niet twijfelt aan de oprechtheid van Consument, volgt zij het verweer van de Bank omdat Consument, gelet op het hierboven overwogene, in het licht van artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden, onvoldoende tegenbewijs heeft geleverd. De Commissie is van oordeel dat de Bank met het overleggen van de logrol voldoende feitelijke gegevens heeft verschaft teneinde Consument aanknopingspunten te bieden voor haar bewijslevering. De Commissie stelt vast dat geen ander bewijs voor de stelling van Consument voorhanden is dan de enkele mededeling dat de bewuste geldautomaat het geld niet heeft uitgegeven. De Commissie is niet gebleken van feiten of omstandigheden, die meebrengen dat op grond van de eisen van redelijkheid en billijkheid de bewijslast anders zou moeten worden verdeeld. Dit geldt te meer nu op de Bank al een verzwaarde stelplicht rust. De Commissie oordeelt daarom dat Consument onvoldoende tegenbewijs heeft geleverd, zodat de bankadministratie (de logrol) tot volledig bewijs strekt.

4.5 Op grond van het voorgaande is dan ook niet komen vast te staan dat de Bank is tekortgeschoten in haar dienstverlening jegens Consument. De Bank is daarom niet gehouden om het bedrag van € 1.000,- aan Consument te voldoen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. 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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.