Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0094

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	31 januari 2024
Klacht van	Mevrouw [naam consument 1] en de heer [naam consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Rabobank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Geldautomaat. De consumenten hebben geld opgenomen bij een Geldmaat en stellen dat deze geldautomaat € 460,- te weinig heeft aangeboden. De commissie oordeelt in lijn met haar vorige uitspraken dat dit onvoldoende is komen vast te staan. De vordering 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 consumenten; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten; 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. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten houden een betaalrekening aan bij de bank (hierna: de betaalrekening). Zij beschikken over een pinpas met bijbehorende pincode.

2.2 Op 19 augustus 2023 hebben de consumenten geprobeerd een bedrag van € 1.700,- op te nemen bij een geldautomaat van Geldmaat. De bank heeft ook een bedrag van € 1.700,- van de betaalrekening van de consumenten afgeschreven.

2.3 De transacties van de geldautomaat worden vastgelegd op een zogeheten logrol. De logrol vermeldt het volgende. Op 19 augustus 2023 om 12:21:46 is de pinpas behorend bij de betaalrekening in de automaat aangeboden. Om 12:21:54 is de pincode ingevoerd en om 12:22:21 is het bedrag van € 1.700,- ingetoetst. Om 12:22:24 is de pinpas weer uitgenomen. Om 12:22:48 is het geld aangeboden en om 12:22:49 is het geld uitgenomen.

De klacht en vordering

2.4 De consumenten vorderen betaling van een bedrag van € 460,- van de bank. De consumenten leggen aan deze vordering ten grondslag dat zij een bedrag hebben opgenomen van € 1.700,- maar dat zij slechts een bedrag van € 1.240,- hebben ontvangen. De bank heeft echter een bedrag van € 1.700,- van de betaalrekening afgeschreven. Volgens de consumenten is het mogelijk dat ook een geautomatiseerd systeem kan falen.

Het verweer

2.5 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 de zaak over?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank een bedrag van € 460,- aan de consumenten moet vergoeden. De commissie is in lijn met haar eerdere uitspraken[1] van oordeel dat dit niet het geval is. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

De consumenten dragen de bewijslast van hun stellingen

3.2 De commissie is van oordeel dat de consumenten – bij voldoende betwisting door de bank – dienen te bewijzen dat zij niet € 1.700,- maar € 1.240,- uit de geldautomaat heeft ontvangen. Dit volgt uit artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.[2] De bank dient bij haar betwisting wel voldoende feitelijke gegevens te verstrekken om daarmee aan de consumenten aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen. De bank is hiertoe verplicht omdat de feiten zich hebben afgespeeld 'in het domein' van de bank.

[1] Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-797, 2023-0825, 2023-0935 en 2024-0001, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.
[2] Zie de bijlage bij deze uitspraak.

De consumenten hebben niet aan de bewijslast voldaan

3.3 De bank heeft gemotiveerd betwist dat de geldautomaat het bedrag van € 1.700,- niet heeft aangeboden aan de consumenten. Ter onderbouwing van haar betwisting heeft de bank de logrol met betrekking tot de betalingstransactie in het geding gebracht. De bank heeft toegelicht dat uit deze logrol volgt dat het gepinde bedrag van € 1.700,- door de geldautomaat is aangeboden en dat het direct daarna is uitgenomen (zie onder 2.3). De bank heeft ook aangevoerd dat gebleken is dat de transactie zonder storingen is verlopen en dat geen sprake is geweest van ingenomen geld of van een kasverschil. De commissie is van oordeel dat de bank hiermee voldoende feitelijke gegevens heeft verstrekt om de consumenten aanknopingspunten te bieden voor hun bewijslevering.

3.4 De consumenten hebben geen bewijs overgelegd op grond waarvan de commissie tot het oordeel kan komen dat de geldautomaat het bedrag van € 1.700,- niet heeft aangeboden, dan wel dat de geldautomaat onregelmatigheden of fouten vertoonde. De enkele, niet onderbouwde, stelling dat ook een geautomatiseerd systeem kan falen, is daarvoor onvoldoende. Naar het oordeel van de commissie zijn de consumenten er – tegenover de gemotiveerde betwisting van de bank – dan ook niet in geslaagd om te bewijzen dat de geldautomaat op 19 augustus 2023 niet het volledige bedrag van € 1.700,- heeft aangeboden.

Conclusie

3.5 De commissie concludeert dat niet is komen vast te staan dat de geldautomaat het door de consumenten gepinde bedrag van € 1.700,- niet heeft aangeboden. De bank kan daarom niet gehouden worden om een bedrag van € 460,- aan de consumenten te betalen. De klacht is ongegrond en de commissie zal de vordering afwijzen.

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 oktober 2023, 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 wet- en regelgeving

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Artikel 150

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.