Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0264
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 15 december 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam verder te noemen ING Bank
Datum uitspraak	: 24 maart 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft aangegeven dat hij heeft geprobeerd een bedrag van € 900,00 bij een Geldmaat op te nemen. Hij heeft aangegeven dat de automaat het bedrag niet heeft uitgegeven, maar dat het bedrag ten onrechte wel van zijn rekening is afgeschreven. ING Bank heeft de logrol van de automaat overgelegd en daarbij uitleg gegeven. Omdat die logrol volgens artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden bewijs oplevert, en de consument onvoldoende tegenbewijs heeft geleverd, wordt de vordering van de consument 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 consument; 2) het verweerschrift van ING Bank, waarin zij naar het standpunt uit de interne klachtprocedure heeft verwezen en 3) de reactie van consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Dit betekent dat de uitspraak niet bindend is en dat partijen elkaar dus niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

De feiten
Consument houdt een betaalrekening aan bij ING Bank. Met zijn betaalpas heeft hij op 30 juli 2020 geprobeerd een bedrag van € 900,00 op te nemen bij een Geldmaat.

De logrol van die geldautomaat laat het volgende beeld van de transactie zien:

Date	Time	Batch	Batch seq no	Terminal seq no	PAN/Account nr	Amount	D/C	Response code	Journal info	OH status
30.07.2020	18:18:41			6459					Card inserted,	
30.07.2020	**18:18:42**			**6459**	**673703*********7001**			**N1: Use chip, fallback not allowed**	**BIN check, ING Maestro , expiry date 2304, Magnetic stripe,**	
30.07.2020	18:18:52			6459					PIN entered,	
30.07.2020	18:19:00			6459					Withdrawal: Amount choosen/entered,	
30.07.2020	**18:19:09**			**6459**	**673703*********7001**	**900.00**		**00: OK**	**Authorization, ING Maestro , expiry date 2304, Chip,**	
30.07.2020	18:19:11			6459					Card presented,	
30.07.2020	18:19:12			6459					Card taken,	
30.07.2020	18:19:28			6459					Money taken,	
30.07.2020	18:19:28			6459					Money presented,	
30.07.2020	**18:19:38**	**0356**	**299**	**6459**	**673703*********7001**	**900.00**	**D**	**00: OK**	**Withdrawal note, (EUR 900.00), Error code 00, Chip,**	**OK**
30.07.2020	18:19:40			6459					Customer dialog ended,	

De klacht en vordering

2.1 Consument heeft gesteld dat het bedrag niet uit de Geldmaat is gekomen. Na het intoetsen van zijn code en het opgeven van het bedrag heeft hij zijn bankpas teruggekregen, waarna op het scherm een zandloper te zien was. Omdat hij niet hoorde dat er door de automaat geld geteld werd en de rij achter hem steeds langer werd, is hij weggegaan zonder dat het geld uit de automaat is gekomen. Tot zijn verbazing is het bedrag van € 900,00 wel van zijn rekening afgeschreven. Consument heeft vervolgens telefonisch contact opgenomen met ING Bank en brieven gestuurd. ING Bank blijft er ten onrechte bij dat sprake is van een geslaagde transactie. Consument heeft in dat verband ook gevraagd om de camerabeelden na te kijken, maar ook dat heeft ING Bank geweigerd.

Het verweer

2.2 ING 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 Het geschil tussen partijen ziet op de transactie van € 900,00 bij geldautomaat. De consument betwist dat de automaat dit bedrag heeft verstrekt aan hem.

3.2 De commissie sluit voor haar oordeel aan bij haar eerdere uitspraken, waaronder recent Geschillencommissie Kifid, nrs. 2020-764 en 2020-122. In die uitspraken is doorslaggevend de rol van artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden, waarnaar ING Bank in haar verweer ook heeft verwezen. In dat artikel is het volgende bepaald:

> *"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."*

Daaruit volgt dat de logrol en de kasadministratie van ING Bank in beginsel tot volledig bewijs strekken. Uit de logrol blijkt dat de automaat gefunctioneerd heeft en binnen bekwame tijd het bedrag heeft uitgegeven. Niet is gebleken dat een storing heeft plaatsgevonden en ook was er geen kasoverschot. De commissie heeft daarbij aan ING Bank opheldering gevraagd over de Error code 00 die op de logrol staat. In dat kader heeft ING Bank gesteld dat het daarbij gaat om een programmeerregel, waarbij error code 00 inhoudt dat een transactie correct is verlopen.

3.3 Aangezien consument stelt dat de Geldmaat het bedrag niet heeft uitgegeven, dient zij voor die stelling tegenbewijs te leveren. In het kader van de zogenoemde verzwaarde stelplicht moet ING Bank in die gevallen voldoende feitelijke gegevens verstrekken om consument aanknopingspunten voor het te leveren bewijs te verschaffen. De feiten hebben zich immers in 'het domein' van de Bank afgespeeld[1].

3.4 De commissie merkt voorts op dat ING Bank in dat verband niet verplicht is de camerabeelden te overleggen. Reden daarvoor is dat de camera niet gericht is op het afgifteluik. Zodoende blijft het bewijs van consument dat de bankadministratie niet klopt beperkt tot zijn eigen mededeling dat de bewuste automaat het bedrag niet aan hem heeft uitgegeven, geen geld telde en dat het beeldscherm van de automaat op de zandloper bleef hangen.

3.5 De commissie twijfelt niet aan de lezing van consument, maar die mededeling levert op zichzelf, vanwege het hiervoor aangehaalde, onvoldoende tegenbewijs op. Op grond daarvan is dus niet komen vast te staan dat ING Bank is tekortgeschoten in haar dienstverlening ten opzichte van consument. ING Bank is niet gehouden om het bedrag van € 900,00 aan consument te vergoeden. De commissie wijst de vordering van consument daarom af.

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.

[1] Zie Hoge Raad 20 november 1987, *NJ* 1988, 500

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.