Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1105
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 10 september 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 30 december 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Geldautomaat. Consument heeft geprobeerd € 1.000,- op te nemen bij een geldautomaat. Volgens Consument kwam er geen geld uit de automaat en is het niet terecht dat de Bank toch € 1.000,- afgeschreven heeft. Naar het oordeel van de Commissie heeft de Bank aan de hand van haar administratie 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. Consument heeft geen tegenbewijs kunnen leveren. De vordering van Consument 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 hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) het verweerschrift van de Bank en 3) de repliek 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. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank. Op 28 mei 2020 heeft zij geprobeerd € 1.000,- op te nemen bij een geldautomaat (hierna: de geldopname). Consument heeft contact opgenomen met de Bank over deze geldopname. In eerste instantie is het bedrag op de betaalrekening van Consument gereserveerd en na onderzoek van de Bank is het daarvan afgeschreven.

2.2 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 13:03:47 uur € 1.000,- werd aangeboden, maar niet direct werd uitgenomen. Na tien seconden werd een pieptoon in werking gesteld (13:03:57 uur) en vervolgens werd het bedrag van € 1.000,- 4 seconden later uit de automaat genomen (13:04:01 uur). Op de logrol van de transactie voorafgaand aan de geldopname van Consument is opgenomen dat ook die transactie geslaagd is. Hetzelfde geldt voor de transactie die heeft plaatsgevonden na de geldopname van Consument. Van de automaat is een kastotaal opgemaakt, maar volgens de beheerder van de automaat kwamen daaruit geen bijzonderheden naar voren.

2.3 Op het gebruik van de betaalrekening van Consument zijn onder meer de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing verklaard (ABV). In artikel 18 ABV is opgenomen:

*"**Artikel 18 - Bewijskracht en bewaartermijn bankadministratie***
Onze bankadministratie levert volledig bewijs op maar u mag tegenbewijs leveren.
1. 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."

De klacht en vordering

2.4 Consument heeft zich erover beklaagd dat € 1.000,- van haar betaalrekening is afgeschreven, terwijl er volgens haar geen geld uit de automaat gekomen is. Zij heeft naar eigen zeggen tien minuten gewacht, zonder dat er iets gebeurde. Na Consument heeft een andere vrouw geld gepind. Consument is blijven staan om te controleren of het bedrag van Consument per abuis is blijven hangen, maar dat was niet het geval. Consument is nu de dupe, terwijl zij er niets aan kan doen. € 1.000,- is voor haar een behoorlijk bedrag.

2.5 Consument vordert dat de Bank het bedrag van € 1.000,- aan haar vergoedt.

Het verweer

2.6 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Het geschil tussen Consument en de Bank over de transacties komt in de kern neer op de vraag of de automaat een fout gemaakt heeft bij de geldopname van Consument. Omdat Consument stelt dat ten onrechte € 1.000,- is afgeschreven, is het op grond van de wettelijke bewijslastverdeling - bij voldoende betwisting van de Bank - aan Consument om bewijs te leveren voor haar stelling (artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, zie de bijlage). Op grond van artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden levert de administratie van de Bank volledig bewijs op en mag Consument tegenbewijs leveren (zie overweging 2.3). Wel kan van de Bank worden verlangd dat zij voor haar betwisting van de door Consument gestelde feiten voldoende feitelijke gegevens aandraagt, zodat Consument aanknopingspunten heeft voor eventuele bewijslevering.[1]

3.2 De Commissie is op basis van het volgende van oordeel dat de Bank voldoende feitelijke gegevens heeft aangedragen. De Bank heeft de logrollen van drie transacties en een verklaring over de kasopmaak overgelegd. Hieruit komt naar voren dat in de geldopname van Consument € 1.000,- uit de automaat genomen is en dat zowel deze transactie als de transacties ervoor en erna geslaagd zijn. Als één of meerdere biljetten zouden zijn achtergebleven in de automaat, zou dat op de logrol vermeld zijn, maar dat is niet het geval. Verder is niet gebleken dat de automaat in storing verkeerde. Uit de kasopmaak zijn geen bijzonderheden naar voren gekomen. Ten slotte heeft de Bank naar voren gebracht dat de beheerder gebruikmaakt van door de Europese Centrale Bank (ECB) gecertificeerde automaten; dit maakt dat van de juistheid van de logrolregistraties kan worden uitgegaan.

3.3 Consument is in de gelegenheid gesteld om te reageren op het verweer van de Bank, maar zij heeft geen tegenbewijs geleverd. Wel heeft zij de Bank toestemming gegeven om camerabeelden van de geldopname te bekijken. De Bank heeft echter naar voren gebracht dat eventuele camera's in geldautomaten gericht zijn op het gezicht van de gebruiker en niet op het gelduitgifteluik. Op camerabeelden is te zien wie een transactie bij een geldautomaat verricht heeft, maar niet of de betreffende persoon al dan niet een geldbedrag uit de automaat heeft genomen. In lijn met eerdere uitspraken is de Commissie van oordeel dat de camerabeelden niet overgelegd hoeven te worden.[2]

---

[1] Zie bijvoorbeeld de uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening in een vergelijkbare zaak, met nummer 2019-047.

[2] Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nummers 2020-411 en 2020-445.

3.4 Op basis van het bovenstaande luidt de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de Bank ten onrechte het bedrag van € 1.000,- heeft afgeschreven. De vordering van Consument tot vergoeding van dit bedrag wordt daarom afgewezen.

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 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. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

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."