Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0540

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	17 juli 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Geldstortautomaat. Bewijsvermoeden bankadministratie. De consument heeft gesteld dat hij een bedrag van € 6.250,- bij een geldstortautomaat heeft aangeboden en dat er slechts € 3.750,- op zijn betaalrekening van de bank is bijgeschreven. Hij vordert van de bank vergoeding van het verschil. De commissie sluit aan bij haar eerdere uitspraken over vergelijkbare klachten en oordeelt dat de bankadministratie (de zogenaamde logrol) leidend is en dat de consument er niet in is geslaagd tegenwijs te leveren. De commissie wijst de vordering af.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 23 maart 2023 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. De uitspraak is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 De consument houdt bij de bank een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) met bijbehorende betaalpas en pincode aan.

2.2 Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Algemene Bankvoorwaarden 2017 (hierna: ABV) van toepassing.

2.3 In artikel 18 van de ABV staat:

"(…) ***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.*

2. *De wet schrijft voor hoe lang wij onze administratie moeten bewaren. Na afloop van de wettelijke bewaartermijnen mogen wij de administratie vernietigen."*

2.4 Op 21 februari 2023 heeft de consument bij een stortautomaat van Geldmaat B.V. (hierna: Geldmaat) contant geld gestort. Hij heeft daarover verklaard dat hij € 6.250,- in de stortautomaat heeft gestort en dat er € 3.750,- op de betaalrekening is bijgeschreven.

2.5 Van transacties die via stortautomaten van Geldmaat worden uitgevoerd, maakt Geldmaat een logrol op. Op de logrol van de geldstorting waar deze klacht over gaat, staat het volgende:

"(…) 21.02.2023 09:06:30 (…)			*Card inserted,*
21.02.2023 09:06:35 (…)			*BIN check, ABN Amro Maestro,*
(…)			
21.02.2023 09:06:49 (…)			*PIN entered,*
21.02.2023 09:06:58 (…)			*Service selected: Deposit note,*
21.02.2023 09:06:59 (…)		*00: OK*	*Card scheme balance request,*
21.02.2023 09:06:59 (…)		*00: OK*	*Balance request, ABN Amro Maestro*
(…)			
21.02.2023 09:07:01 (…)		*00: OK*	*Account verification, ABN Amro Maestro*
(…)			
21.02.2023 09:07:27 (…)			*Deposit: Start counting notes,*
21.02.2023 09:07:42 (…)			*Note deposit unit, Info, Notes accepted (75), refused (0)*
21.02.2023 09:07:42 (…)			*Note deposit unit, Info, Recognized notes: 75xEUR50,*
21.02.2023 09:07:59 (…)			*Deposit: New deposit selected,*
21.02.2023 09:08:12 (…)			*Deposit: Accepted notes transferred to safe,*
21.02.2023 09:08:19 (…)			*Cassette 3, Good,*
21.02.2023 09:08:29 (…)			*Deposit; Start counting notes,*
21.02.2023 09:08:32 (…)			*Note deposit unit, Info, Notes accepted (0), refused (0),*
21.02.2023 09:08:32 (…)			*Note deposit unit, Info, Recognized notes: 75xEUR50,*
21.02.2023 09:08:41 (…)			*Deposit: Amount approved,*
21.02.2023 09:08:43 (…)			*Card presented,*
21.02.2023 09:08:44 (…)			*Card taken,*
21.02.2023 09:08:47 (…)			*Receipt presented,*
21.02.2023 09:08:47 (…)	*3,750.00*	*00: OK*	*Deposit note, Error code 00, Chip, (…) Status: OK*
21.02.2023 09:08:48 (…)			*Customer dialog ended, (…)"*

Uit de logrol blijkt dat de stortautomaat van Geldmaat op 21 februari 2023 om 09:07:42 uur vijfenzeventig biljetten heeft geaccepteerd, nul biljetten heeft geweigerd en deze vijfenzeventig biljetten als biljetten van € 50,- heeft herkend. Ook blijkt uit de logrol dat de stortautomaat van Geldmaat deze vijfenzeventig biljetten op 21 februari 2023 om 09:08:32 uur als € 3.750,- (75 x € 50,-) heeft geteld en dat dit bedrag op 21 februari 2023 om 09:08:41 uur is goedgekeurd.

2.6 Op 17 maart 2023 heeft de bank de consument een brief gestuurd over een klacht die hij bij haar had ingediend. In die brief staat:

"(…) ***Wat heeft Geldmaat vastgesteld?***
Uw storting is een geslaagde storting van EUR 3.750 geweest welke zonder storing is verlopen. Het totaal van het aantal biljetten komt overeen met het bedrag wat op uw rekening is bijgeschreven. Tevens heeft Geldmaat aangegeven dat uit onderzoek van de kasopmaak van de door u gebruikte geldautomaat het door u geclaimde bedrag van EUR 2.500 niet naar voren is gekomen. (…)"

2.7 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.8 De consument vordert € 2.500,- van de bank.

2.9 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat hij € 6.250,- bij de stortautomaat van Geldmaat heeft aangeboden, maar dat er slechts € 3.750,- op de betaalrekening is bijgeschreven. Volgens de consument is er € 2.500,- verdwenen. Hij vordert van de bank vergoeding van het verschil van € 2.500,-. De consument meent dat de bank op de camerabeelden met betrekking tot de geldstorting moet kunnen zien hoe de geldstorting is verlopen.

Het verweer van de bank

2.10 De heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar deze zaak over gaat

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden, is of de bank gehouden is een bedrag van € 2.500,- aan de consument te vergoeden. De commissie is in lijn met haar eerdere uitspraken[1] van oordeel dat dat niet het geval is en zal dat hierna toelichten.

[1] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2017-439, 2019-874, 2020-122, 2020-457, 2020-764, 2020-925, 2021-0758, 2021-1057, 2021-1089, 2022-366 2022-0770, 2022-0789 en 2023-0088.

Wat partijen verdeeld houdt

3.2 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat hij € 6.250,- bij de stort-automaat van Geldmaat heeft aangeboden, maar dat er slechts € 3.750,- op de betaalrekening is bijgeschreven. Hij is van mening dat de bank hem het verschil moet vergoeden.

3.3 Daartegenover heeft de bank het standpunt ingenomen dat de storting van het geld dat de consument op 21 februari 2023 in de stortautomaat heeft gedeponeerd, is gestort op de betaalrekening. De bank heeft toegelicht dat het bedrag na controle € 3.750,- is en niet het bedrag van € 6.250,-, dat de consument claimt. De bank heeft de logrol met betrekking tot de bewuste geldstorting in het geding gebracht en aangevoerd dat de bankadministratie hetgeen is dat zij als bewijs kan leveren voor de verrichte transactie. De bank is van mening dat het aan de consument is om zijn stelling te onderbouwen met tegenbewijs. Aangezien de consument dat niet heeft gedaan, dient zijn verzoek tot vergoeding van € 2.500,- afgewezen te worden, aldus de bank.

De bankadministratie strekt tot volledig bewijs

3.4 De commissie oordeelt als volgt. Volgens artikel 18 van de ABV[2] geldt als uitgangspunt dat de bankadministratie tot volledig bewijs strekt, tenzij de consument erin slaagt tegenbewijs te leveren. Dit betekent dat de logrol die de bank heeft overgelegd in beginsel tot volledig bewijs strekt.

3.5 De bank heeft in dat kader de logrol van de geldstorting van 21 februari 2023 overgelegd en hierop een toelichting gegeven. Uit de logrol blijkt dat de stortautomaat van Geldmaat op 21 februari 2023 om 09:07:42 uur vijfenzeventig biljetten heeft geaccepteerd, nul biljetten heeft geweigerd en deze vijfenzeventig biljetten als biljetten van € 50,- heeft herkend. Daarnaast blijkt uit de logrol dat de stortautomaat deze vijfenzeventig biljetten op 21 februari 2023 om 09:08:32 uur heeft geteld als € 3.750,- (75 x € 50,-). Het is de commissie niet gebleken dat er kasverschillen naar voren zijn gekomen.

3.6 Nu de consument zich op het standpunt heeft gesteld dat hij € 6.250,- heeft gestort en geen € 3.750,-, zoals uit de logrol blijkt, zal hij hiervoor het (tegen)bewijs moeten leveren. Wél kan van de bank worden verlangd dat zij voldoende feitelijke gegevens verstrekt teneinde de consument aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen, nu de feiten zich hebben afgespeeld 'in het domein' van de bank.[3]

[2] Zie de bijlage bij deze uitspraak.
[3] Zie ook Hoge Raad 20 november 1987, *NJ* 1988, 500 (*verzwaarde stelplicht*).

3.7 De commissie is van oordeel dat de bank met het overleggen van de logrol voldoende feitelijke gegevens heeft verschaft teneinde de consument aanknopingspunten te bieden voor zijn bewijslevering. De commissie stelt vast dat geen ander bewijs voor de stelling van de consument voorhanden is dan de enkele verklaring dat hij € 6.250,- bij de stortautomaat van Geldmaat heeft aangeboden, maar dat er slechts € 3.750,- op de betaalrekening is bijgeschreven. De consument heeft daarmee naar het oordeel van de commissie onvoldoende tegenbewijs geleverd, zodat de bankadministratie (de logrol) tot volledig bewijs strekt.

3.8 Met betrekking tot de camerabeelden oordeelt de commissie in lijn met haar eerdere uitspraken dat de bank niet gehouden is om camerabeelden over te leggen, nu die worden gemaakt ten behoeve van opsporingsactiviteiten, die niet tot de taak van de bank behoren.

Ambtshalve toetsing

3.9 De overeenkomst die in deze klachtprocedure centraal staat is gesloten tussen de financiële dienstverlener die bedrijfsmatig handelt en een consument. In dat geval vindt ook ambtshalve toetsing plaats aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht. De commissie heeft het beding dat voor de beoordeling van de klacht van de consument relevant is, te weten artikel 18 van de ABV, getoetst en niet oneerlijk bevonden.

Conclusie

3.10 Hoewel de commissie niet twijfelt aan de oprechtheid van de consument, concludeert zij dat de bank niet gehouden is tot betaling van het gevorderde bedrag aan de consument. De commissie zal de vordering daarom 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 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 zes 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 twee 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 twee 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

Algemene Bankvoorwaarden 2017 (ABV)

Artikel 18 ABV

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.
2. De wet schrijft voor hoe lang wij onze administratie moeten bewaren. Na afloop van de wettelijke bewaartermijnen mogen wij de administratie vernietigen.