Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0241

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	18 maart 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wetgeving en de logrol

Samenvatting

Opname geldautomaat. De consumenten hebben op 31 oktober 2022 twee keer een bedrag van € 1.000,- opgenomen. Dit bedrag is volgens consumenten dubbel van hun rekening afgeschreven, namelijk op 1 november 2022. De commissie is van oordeel dat de consumenten er niet in zijn geslaagd om bewijs te leveren voor hun stelling dat het bedrag van twee keer € 1.000,- ten onrechte van hun rekening is afgeschreven. De vordering van de consumenten 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 en 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 bij de bank verschillende betaalrekeningen aan (hierna: betaalrekening 1 en betaalrekening 2).

2.2 Op 31 oktober 2022 hebben de consumenten bij een geldautomaat van twee verschillende betaalrekeningen € 1.000,- opgenomen (in totaal € 2.000,-).

2.3 Uit de bankadministratie is gebleken dat er ook op 1 november 2022 van beide betaalrekeningen € 1.000,- is opgenomen (in totaal € 2.000,-). Alle transacties hebben een eigen, uniek transactienummer.

betaalrekening	pasnummer	Datum	tijdstip	bedrag	Transactie-nummer
Betaalrekening 2 *64	006	31-10-2022	13:41 uur	€ 1.000,-	[nummer 1]
		01-11-2022	13:26 uur	€ 1.000,-	[nummer 2]
Betaalrekening 1 *65	009	31-10-2022	13:42 uur	€ 1.000,-	[nummer 3]
		01-11-2022	13:27 uur	€ 1.000,-	[nummer 4]

Tabel 1: transactie-informatie betaalrekening 1 en 2

2.4 Op 5 november 2022 zijn de consumenten naar een bankkantoor gegaan om te melden dat er op 1 november 2022 om 13:26 en 13:27 uur ten onrechte € 1.000,- van hun betaal-rekeningen is afgeschreven. De bankmedewerker heeft daarop een casenummer aangemaakt.

2.5 Per brieven van 16 november 2022[1] heeft de bank de consumenten bericht over de uitslag van het onderzoek naar de transacties. In de brief staat voor zover relevant het volgende:

> *"U heeft ons laten weten dat u op 31 oktober 2022 €1000,00 heeft opgenomen en dat er op 1 november 2022 nogmaals een bedrag is opgenomen van €1000,00 en dat u dit niet gedaan heeft. In deze brief leest u de uitslag van het onderzoek.*
>
> ***Uitslag onderzoek.***
> *Uit ons onderzoek blijkt dat er zowel op 31 oktober 2022 als op 1 november 2022 met u pas op beide dagen een geslaagde transactie van €1000,00 heeft plaatsgevonden. Op het moment dat u op deze 2 dagen geld heeft opgenomen heeft de geldautomaat normaal gewerkt en zijn er geen storingen geweest. Dit betekend dat de geldopnames goed zijn gegaan en de biljetten zijn uitgegeven."*

2.6 De consumenten hebben met hun brief van 21 november 2022 bezwaar aangetekend bij de directie van de bank. Op 4 januari 2023 heeft de bank de brief van de consumenten beantwoord. In die brief staat voor zover relevant het volgende:

> *"(...) Bijgaand treft u de logrol en de uitleg van de logrol aan. Mocht u na deze uitleg het nog niet eens zijn met het door de afdeling Klantenservice ingenomen standpunt dan kunt u dit gemotiveerd kenbaar maken, waarna de directie bekijkt of uw bezwaar terecht is.*

[1] Per betaalrekening is er één brief verstuurd.

In uw brief van 21 november 2022 geeft u aan dat de bedragen van €1000,00 twee keer van [betaalrekening 2] en van [betaalrekening 1]. Graag willen wij hierop reageren.

Geldopnames rekeningnummer [betaalrekening 2]

Na onderzoek is gebleken dat u op 31 oktober 2022 om 13:42 er een bedrag van €1000,00 is opgenomen, transactienummer 79X8U9, met pasnummer 09. Dit bedrag is definitief op 1 november 2022 van u rekening afgeschreven. Op 1 november 2022 om 13:27 heeft u ook een geldopname gedaan van €1000,00, transactienummer DOJ9Y7, met pasnummer 09. Dit bedrag is definitief op 2 november 2022 van u rekening afgeschreven.

Geldopnames rekeningnummer [betaalrekening 2]

Na onderzoek is gebleken dat u op 31 oktober 2022 om 13:41 er een bedrag van €1000,00 is opgenomen, transactienummer 806155, met pasnummer 06. Dit bedrag is definitief op 1 november 2022 van u rekening afgeschreven. Op 1 november 2022 om 13:26 heeft u ook een geldopname gedaan van €1000,00, transactienummer DOT6Y2, met pasnummer 06. Dit bedrag is definitief op 2november 2022 van u rekening afgeschreven.

Uniek transactienummer

Elke geldopname heeft een uniek transactienummer. Zo kunt u zien dat het om 4 verschillende geldopnames gaat. De storing waar u het in uw brief over heeft is niet van toepassing op deze 4 geldopnames.

Reservering

Een geldopname staat in eerste instantie in reservering omdat deze nog niet volledig verwerkt is. De reservering wordt omgezet in een afboeking zodra de transactie volledig is verwerkt. De reservering wordt in de meeste gevallen een werkdag later van uw Betaalrekening afgeschreven. Dit is in uw geval ook gebeurt. Een boekingsdatum hoeft niet dezelfde dag te zijn als de geldopname.

Kasopmaak

Naast de gegevens van de logrol hebben wij ook een kasonderzoek gedaan. Hieruit is gebleken dat er géén verschil is aangetroffen dat verband houdt met uw transactie. Uit dit onderzoek is tevens gebleken dat de biljetten uit de geldautomaat zijn genomen.

Camerabeelden opvragen

Geldautomaten kunnen zijn uitgerust met camera's. Camera's worden echter niet gebruikt voor het toetsen of geldautomaten correct functioneren en hoeveel geld wordt opgenomen of gestort. Hiervoor dient de logrol van de geldautomaat. De camera's zijn daarom zo opgesteld dat deze gericht zijn op de persoon die de transactie verricht. Camerabeelden dienen dan ook niet als bewijs voor het al dan niet slagen van een transactie bij een geldautomaat. ING betrekt deze daarom niet in het onderzoek."

Een kopie van de logrol is als bijlage bij deze uitspraak toegevoegd.

2.7 Bij brief van 24 april 2023 heeft de bank het beroepsschrift van de consumenten afgewezen.

2.8 Op 15 mei 2023 hebben de consumenten een klacht ingediend bij Kifid. Uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid zodat de commissie uitspraak zal doen.

De klacht en vordering

2.9 De consumenten vorderen € 2.000,-. Dit is het bedrag dat ten onrechte van hun rekening is afgeschreven. Daartoe voeren zij het volgende aan.

2.10 De consumenten erkennen dat zij op 31 oktober 2022 in totaal een bedrag van € 2.000,- (2x € 1.000,-) aan contanten hebben opgenomen. Zij ontkennen dat zij dit ook op 1 november 2022 hebben gedaan. Dat op hun bankafschrift is af te lezen dat zij op 1 november 2022 ook tweemaal € 1.000,- hebben opgenomen is dan ook niet juist. Toen de consumenten na de contante opnames op 31 oktober 2022 bij thuiskomst hun betaal-rekeningen controleerden, zagen zij dat er twee keer € 1.000,- van betaalrekening 1 (13:26 en 13:41 uur) en betaalrekening 2 (13:27 en 13:42 uur) was afgeschreven, terwijl zij dit per betaalrekening maar één keer hebben opgenomen. Omdat op de website van de bank stond dat opnames dubbel geïncasseerd konden zijn vanwege een storing en dat dit voor 4 november 2022 gecorrigeerd zou worden, hebben zij geen actie ondernomen. De volgende dag, op 1 november 2022, bleken de transacties van 13:26 en 13:27 uur echter een andere transactiedatum te hebben gekregen. De consumenten hebben per betaalrekening echter slechts één keer € 1.000,- opgenomen en dit was niet op 1 november 2022. Dit kunnen zij alleen bewijzen door middel van video-opnames van de betreffende opname. De bank heeft deze echter niet verstrekt. Ook hebben de consumenten de betreffende bankpassen nog in hun bezit.

2.11 Volgens de consumenten klopt de door de bank verstrekte logrol niet. Uit de logrol is namelijk niet af te leiden dat deze niet gemanipuleerd is. De consumenten beschikken niet over de camerabeelden die het tegendeel zouden kunnen bewijzen.

Het verweer

2.12 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 moet de commissie over oordelen?

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden, is of de bank gehouden is een bedrag van € 2000,- aan de consumenten te vergoeden.

De commissie oordeelt in lijn met haar eerdere uitspraken dat deze vraag ontkennend dient te worden beantwoord.[2] Zij zal haar oordeel hierna toelichten.

3.2 Kort samengevat stellen de consumenten zich op het standpunt dat de bank ten onrechte € 2.000,- ten laste van hun betaalrekeningen heeft gebracht. Zij herkennen de transacties van 1 november 2022 niet en vinden dat de bank dit bedrag aan hen moet vergoeden.

3.3 De commissie zal hierna alleen ingaan op de transacties van 1 november 2022 omdat de consumenten deze transacties betwisten.

3.4 Uit de logrol blijkt dat de geldautomaat op 1 november 2022 twee keer € 1.000,- ter beschikking heeft gesteld nadat de bankpas en de pincode zijn ingevoerd. Van een storing was op dat moment geen sprake. Dit is te zien aan de melding 'Error code 00', die betekent dat er geen storing is opgetreden. Indien er wel een storing was, zou daar een andere error code zijn weergegeven. Om 13:27:20 en 13:28:09 uur zijn de biljetten uit de automaat genomen. Dat het gaat om een opname en niet om een dubbele boeking, blijkt uit het feit dat alle transacties op het bankafschrift, dus ook die van 1 november 2022, een eigen identiek transactienummer hebben. Verder zijn de tijdstippen van de transacties niet gelijk aan elkaar. Tenslotte is er geen sprake van een kasverschil bij de betreffende geldautomaat. De bank heeft aanvullend toegelicht dat er op 31 oktober 2022 inderdaad sprake was van een storing, maar dat die storing geen invloed had op geldopnames maar op de verwerking van gestorte bedragen (sealbag stortingen). Kortom de geldautomaat heeft foutloos gefunctioneerd en van een storing was in dit geval geen sprake, aldus de bank.

3.5 De bank heeft daarmee de stellingen van de consumenten dat de automaat niet goed heeft gefunctioneerd, dan wel dat sprake was van een storing, gemotiveerd betwist. Het is vervolgens aan de consumenten om bewijs te leveren voor hun stelling. Dit volgt uit de wettelijke bewijslastverdeling van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv). De consumenten zijn daarin niet geslaagd. De stelling van de consumenten dat de informatie op de logrol gemanipuleerd zou kunnen zijn, is door hen niet onderbouwd en wordt daarom gepasseerd. De commissie begrijpt dat de consumenten graag de camerabeelden zouden willen zien, echter is de bank niet gehouden om deze te overleggen omdat deze worden gemaakt om te kunnen gebruiken ten behoeve van opsporing in een strafrechtelijke procedure. Dit oordeel is in lijn met eerdere standpunten van de commissie.[3]

De conclusie

3.6 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat de geldautomaat onjuist heeft gefunctioneerd en dat de opnames van 1 november 2022 ten onrechte zijn geboekt. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

---

[2] Zie ook GC Kifid 2020-122, 2021-0533, 2021-0416, 2021-1014, 2021-1057 en 2022-0037, te vinden op www.kifid.nl.
[3] Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2022-0155.

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 1: artikel 150 Rv

"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."

BIJLAGE 2: de logrol van de geldautomaat



Kopie logrol

ING

Rekeningnummer NL[redacted] Datum Tijd | Journaal + Uitleg
31.10.2022 13:42:30 | Card inserted, | Klant heeft betaalpas in de ATM gestopt.
31.10.2022 13:42:33 | BIN check, ING Visa Debit ,expiry date 2307, Chip, | Bank identificatie controle
31.10.2022 13:42:37 | PIN entered, | Klant voert pincode in
31.10.2022 13:42:43 | Withdrawal: Amount choosen/entered, | Klant kiest opname bedrag
31.10.2022 13:42:46 | EUR 1,000.00 | RC: 00: OK | Transactie in orde
31.10.2022 13:42:46 | Authorization, ING Visa Debit ,expiry date 2307, Chip, | Autorisatie ING Betaalpas
31.10.2022 13:42:49 | Card presented, | Betaalpas wordt aangeboden
31.10.2022 13:42:49 | Card taken, | Betaalpas wordt uit de ATM genomen
31.10.2022 13:43:09 | Money presented, | Biljetten zijn aangeboden
31.10.2022 13:43:09 | Money taken, | Biljetten uitgenomen
31.10.2022 13:43:12 | EUR 1,000.00 | RC: 00: OK | Transactie in orde
31.10.2022 13:43:12 | Withdrawal note, (EUR 1000.00), Error code 00,Chip, | Opname biljetten
31.10.2022 13:43:12 | Customer dialog ended, | Transactie voltooid

Datum Tijd | Journaal + Uitleg
01.11.2022 13:27:26 | Card inserted, | Klant heeft betaalpas in de ATM gestopt.
01.11.2022 13:27:29 | BIN check, ING Visa Debit ,expiry date 2307, Chip, | Bank identificatie controle
01.11.2022 13:27:33 | PIN entered, | Klant voert pincode in
01.11.2022 13:27:39 | Withdrawal: Amount choosen/entered, | Klant kiest opname bedrag
01.11.2022 13:27:42 | EUR 1,000.00 | RC: 00: OK | Transactie in orde
01.11.2022 13:27:42 | Authorization, ING Visa Debit ,expiry date 2307, Chip, | Autorisatie ING Betaalpas
01.11.2022 13:27:45 | Card presented, | Betaalpas wordt aangeboden
01.11.2022 13:27:45 | Card taken, | Betaalpas wordt uit de ATM genomen
01.11.2022 13:28:06 | Money presented, | Biljetten zijn aangeboden
01.11.2022 13:28:06 | Money taken, | Biljetten uitgenomen
01.11.2022 13:28:09 | EUR 1,000.00 | RC: 00: OK | Transactie in orde
01.11.2022 13:28:09 | Withdrawal note, (EUR 1000.00), Error code 00,Chip, | Opname biljetten
01.11.2022 13:28:09 | Customer dialog ended, | Transactie voltooid

Rekeningnummer[redacted] Datum Tijd | Journaal + Uitleg
31.10.2022 13:41:36 | Card inserted, | Klant heeft betaalpas in de ATM gestopt.
31.10.2022 13:41:40 | BIN check, ING Maestro ,expiry date 2609, Chip, | Bank identificatie controle
31.10.2022 13:41:44 | PIN entered, | Klant voert pincode in
31.10.2022 13:41:51 | Withdrawal: Amount choosen/entered, | Klant kiest opname bedrag
31.10.2022 13:41:54 | EUR 1,000.00 | RC: 00: OK | Transactie in orde
31.10.2022 13:41:54 | Authorization, ING Maestro ,expiry date 2609, Chip, | Autorisatie ING Betaalpas
31.10.2022 13:41:57 | Card presented, | Betaalpas wordt aangeboden
31.10.2022 13:41:58 | Card taken, | Betaalpas wordt uit de ATM genomen
31.10.2022 13:42:19 | Money presented, | Biljetten zijn aangeboden
31.10.2022 13:42:19 | Money taken, | Biljetten uitgenomen
31.10.2022 13:42:23 | EUR 1,000.00 | RC: 00: OK | Transactie in orde
31.10.2022 13:42:23 | Withdrawal note, (EUR 1000.00), Error code 00,Chip, | Opname biljetten
31.10.2022 13:42:23 | Customer dialog ended, | Transactie voltooid

Datum Tijd | Journaal + Uitleg
01.11.2022 13:26:35 | Card inserted, | Klant heeft betaalpas in de ATM gestopt.
01.11.2022 13:26:39 | BIN check, ING Maestro ,expiry date 2609, Chip, | Bank identificatie controle
01.11.2022 13:26:43 | PIN entered, | Klant voert pincode in
01.11.2022 13:26:49 | Withdrawal: Amount choosen/entered, | Klant kiest opname bedrag
01.11.2022 13:26:52 | EUR 1,000.00 | RC: 00: OK | Transactie in orde
01.11.2022 13:26:52 | Authorization, ING Maestro ,expiry date 2609, Chip, | Autorisatie ING Betaalpas
01.11.2022 13:26:55 | Card presented, | Betaalpas wordt aangeboden
01.11.2022 13:26:56 | Card taken, | Betaalpas wordt uit de ATM genomen
01.11.2022 13:27:17 | Money presented, | Biljetten zijn aangeboden
01.11.2022 13:27:17 | Money taken, | Biljetten uitgenomen
01.11.2022 13:27:20 | EUR 1,000.00 | RC: 00: OK | Transactie in orde

Pagina

01.11.2022 13:27:20 | Withdrawal note, (EUR 1000.00), Error code 00,Chip, | Opname biljetten
01.11.2022 13:27:20 | Customer dialog ended, | Transactie voltooid

ING