Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1085

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	9 december 2024
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

Geldautomaat. Bewijslast. De consument wilde € 500,- opnemen bij een geldautomaat, maar het geld is er volgens haar niet uitgekomen. Het bedrag is vervolgens van haar betaalrekening afgeschreven. De consument vordert dat de bank dit bedrag vergoedt. De bank heeft zich hiertegen verweerd en de logrol van de geldautomaat ingebracht. De commissie sluit aan bij haar eerdere uitspraken en beslist dat de bankadministratie (de zogenaamde logrol) leidend is. De consument is er niet in geslaagd om bewijs te leveren van haar stelling. De vordering is 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument 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. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een betaalrekening bij de bank met een bijbehorende bankpas en pincode.

2.2 Op 30 mei 2024 heeft zij geprobeerd om € 500,- op te nemen bij een geldautomaat in Dordrecht. Deze transactie is vastgelegd op een zogenoemde ‘logrol’.

2.3 Uit die logrol volgt dat om 13:59:27 uur de bankpas in de geldautomaat is gestoken en om 13:59:37 uur is de pincode ingetoetst. Om 14:00:13 uur is de opname van € 500,- goedgekeurd. Om 14:00:15 uur heeft de geldautomaat de bankpas gepresenteerd en deze is om 14:00:16 uur uitgenomen. Het geld is dertien seconden later aangeboden in het gelduitgiftevak en na twee seconden daaruit genomen.

2.4 De consument heeft aangifte gedaan bij de politie van fraude. In het proces-verbaal heeft zij onder meer verklaard dat zij geen geld uit de geldautomaat heeft gekregen, maar dat er wel € 500,- van haar betaalrekening is afgeschreven. De bank heeft de transactie van de consument onderzocht en vastgesteld dat op 30 mei 2024 de desbetreffende geld-automaat storingsvrij heeft gewerkt. Er waren geen foutmeldingen en er was geen kas-overschot.

2.5 De consument heeft bij de bank geklaagd en om terugbetaling verzocht. Dit verzoek is door de bank afgewezen.

De klacht en vordering van de consument

2.6 De consument vordert van de bank een vergoeding van € 500,-. Zij licht dit als volgt toe. Zij heeft op 30 mei 2024 rond 14:00 uur geprobeerd om eerst € 700,- te pinnen en toen dit niet lukte € 500,-. Ze kreeg bij het pinnen alleen een zwart scherm te zien. Het geld is niet uit de geldautomaat gekomen, maar wel bij haar afgeschreven. Ze heeft haar pinpas eruit gehaald en is naast de geldautomaat gaan staan, zodat andere mensen konden pinnen. Ze heeft toen het nummer gebeld dat bij de geldautomaat stond, maar zij konden haar niet helpen. Ze is al veertig jaar klant bij de bank en om dan te horen dat ze het bedrag niet terugbetalen, doet haar veel pijn. Ze leeft van een klein inkomen en dan is € 500,- erg veel geld.

Het verweer van de bank

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

3. De beoordeling

Moet de bank het gevorderde bedrag vergoeden?

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden, is of de bank een bedrag van € 500,- aan de consument dient te vergoeden. De commissie oordeelt in lijn met haar eerdere uitspraken dat de bank hiertoe niet gehouden is.[1] Zij zal haar oordeel hierna toelichten.

[1] Zie GC Kifid nrs. 2020-122, 2021-0533, 2021-0416, 2022-0592, 2022-0840 en 2023-0540, te vinden op www.kifid.nl

3.2 De bank heeft de stelling van de consument dat de geldautomaat niet goed heeft gefunctioneerd gemotiveerd betwist door daartoe de logrol, waarop het transactieverloop staat, in te brengen. Daarop is te zien dat het bedrag van € 500,- is aangeboden en is uitgenomen. 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. Ook is er geen kasoverschot geconstateerd. Daarmee heeft de bank aan de consument voldoende feitelijke gegevens verstrekt om haar daarmee aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen; de bank is hiertoe verplicht omdat de feiten zich hebben afgespeeld 'in het domein' van de bank.[2] De commissie is van oordeel dat de bank met het overleggen van de logrol, in combinatie met de toelichting over de kasopmaak van de geldautomaat, aan deze verplichting heeft voldaan.

3.3 Het is vervolgens aan de consument om voldoende bewijs te leveren voor de juistheid van haar stelling. Dit volgt uit de wettelijke bewijslastverdeling van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. De consument is naar het oordeel van de commissie daarin niet geslaagd. De consument heeft geen bewijs aangeleverd dat haar stelling zou kunnen onderbouwen. De commissie merkt hierbij op dat zij niet twijfelt aan de oprechtheid van de consument. Echter zonder het benodigde bewijs kan de bank niet gehouden worden tot betaling van het gevorderde bedrag. De commissie komt daarom tot de conclusie dat de consument niet in haar bewijsplicht is geslaagd.

Slotconclusie

3.4 Resumerend komt de commissie tot het oordeel dat niet is komen vast te staan dat de geldopname is mislukt. Dit leidt ertoe dat de klacht ongegrond is en de vordering van de consument wordt afgewezen.

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 2024, 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.

[2] Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nr. 2020-122 en de uitspraak van de Hoge Raad van 20 november 1987, NJ 1988,500 te vinden op www.rechtspraak.nl.

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 2024, 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.