Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0756

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	2 september 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 / de algemene voorwaarden

Samenvatting

Geldautomaat. De consument heeft geprobeerd om € 500,- op te nemen bij een Geldmaat en stelt dat er geen geld uit de geldautomaat is gekomen. Het bedrag is echter wel van haar betaalrekening afgeschreven. De consument vordert dat de bank het bedrag van € 500,- terugstort op haar betaalrekening. De commissie sluit aan bij haar eerdere uitspraken en oordeelt dat de bankadministratie (de zogenaamde logrol) leidend is en dat de consument er niet in is geslaagd tegenbewijs te leveren. De commissie wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) 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 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

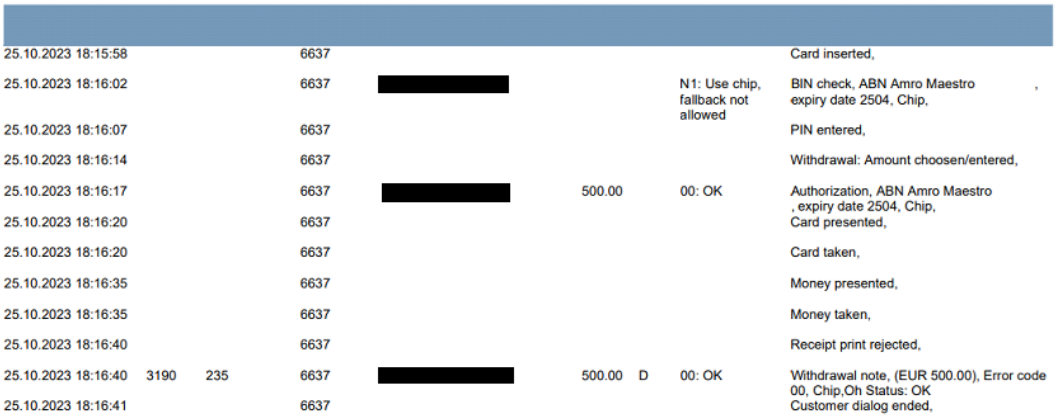
Wat er is gebeurd

2.1 De consument heeft een betaalrekening bij de bank.

2.2 Op 25 oktober 2023 heeft de consument geprobeerd om een bedrag van € 500,- op te nemen bij een geldautomaat van Geldmaat.

2.3 De bank heeft die dag een bedrag van € 500,- van de betaalrekening van de consument afgeschreven.

2.4 De transacties van de geldautomaat worden vastgelegd op een zogeheten logrol. De logrol vermeldt het volgende:



25.10.2023 18:15:58			6637					Card inserted,
25.10.2023 18:16:02			6637	[redacted]			N1: Use chip, fallback not allowed	BIN check, ABN Amro Maestro , expiry date 2504, Chip,
25.10.2023 18:16:07			6637					PIN entered,
25.10.2023 18:16:14			6637					Withdrawal: Amount choosen/entered,
25.10.2023 18:16:17			6637	[redacted]	500.00		00: OK	Authorization, ABN Amro Maestro , expiry date 2504, Chip,
25.10.2023 18:16:20			6637					Card presented,
25.10.2023 18:16:20			6637					Card taken,
25.10.2023 18:16:35			6637					Money presented,
25.10.2023 18:16:35			6637					Money taken,
25.10.2023 18:16:40			6637					Receipt print rejected,
25.10.2023 18:16:40	3190	235	6637	[redacted]	500.00	D	00: OK	Withdrawal note, (EUR 500.00), Error code 00, Chip,Oh Status: OK
25.10.2023 18:16:41			6637					Customer dialog ended,

2.5 Op 16 januari 2024 heeft de consument de bank gevraagd een bedrag van € 500,- op haar betaalrekening over te maken. De bank heeft hier afwijzend op gereageerd.

2.6 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.7 De consument vordert dat de bank een bedrag van € 500,- terugstort op haar betaalrekening.

2.8 De consument stelt dat zij een bedrag van € 500,- wilde opnemen, dit bedrag vervolgens ook van haar betaalrekening is afgeschreven, terwijl de geldautomaat geen geld heeft uitgegeven. Ter onderbouwing van haar stelling heeft de consument een verklaring van een medewerker van Albert Heijn [plaatsnaam] overgelegd. In deze verklaring staat het volgende:

"(...) Goedemiddag meneer/mevrouw,

Het klopt dat mevrouw langs is geweest bij ons in de winkel. Wij hebben toen direct de beelden bekeken en er is toen bij het bekijken van de beelden geconstateerd dat er geen geld uit de betaalautomaat is gekomen. Echter kan ik de beelden nu niet meer zien aangezien het al wat langer geleden is. (...)"

Het verweer van de bank

2.9 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

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank een bedrag van € 500,- aan de consument moet vergoeden. De commissie is in lijn met haar eerdere uitspraken[1] van oordeel dat dit niet het geval is. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

De consument draagt de bewijslast van haar stellingen

3.2 De commissie is van oordeel dat de consument – bij voldoende betwisting door de bank – dient te bewijzen dat zij geen € 500,- uit de geldautomaat heeft ontvangen. Dit volgt uit artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.[2] De bank dient bij haar betwisting wel voldoende feitelijke gegevens te verstrekken om daarmee aan de consument aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen. De bank is hiertoe verplicht, omdat de feiten zich hebben afgespeeld 'in het domein' van de bank.

3.3 De bank heeft de stelling van de consument dat de geldautomaat het bedrag van € 500,- niet heeft aangeboden aan de consument gemotiveerd betwist. Ter onderbouwing van haar betwisting heeft de bank de logrol met betrekking tot de betalingstransactie in het geding gebracht. De bank heeft toegelicht dat uit deze logrol volgt dat het gepinde bedrag van € 500,- door de geldautomaat is aangeboden en dat het direct daarna is uitgenomen (zie hiervoor onder 2.5).

3.4 De bank heeft ook aangevoerd dat gebleken is dat de transacties zonder storingen zijn verlopen en dat geen sprake is geweest van ingenomen geld of van een kasverschil. De commissie is van oordeel dat de bank hiermee voldoende feitelijke gegevens heeft verstrekt om de consument aanknopingspunten te bieden voor haar bewijslevering.

De consument heeft niet aan haar bewijslast voldaan

3.5 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat het geld niet uit de geldautomaat is gekomen. Dit betekent dat de bewijslast en ook het bewijsrisico van die stelling op haar rust. In dit geval vindt de stelling van de consument, naast haar eigen verklaring over de feiten en omstandigheden, alleen steun in de verklaring van de medewerker van Albert Heijn. Met betrekking tot deze verklaring heeft de bank naar het oordeel van de commissie terecht aangevoerd dat uit deze verklaring niet blijkt wanneer en voor wie deze is opgesteld en over welk tijdsbestek de beelden zijn bekeken. Aan deze verklaring komt dan ook beperkte bewijskracht toe ten opzichte van de zware bewijskracht van de logrol.

[1] Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-797, 2023-0825, 2023-0935 en 2024-0001, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.
[2] Zie de bijlage bij deze uitspraak.

3.6 De consument heeft aldus – tegenover de gemotiveerde betwisting van de bank – geen bewijs overgelegd op grond waarvan de commissie tot het oordeel kan komen dat de geldautomaat op 25 oktober 2023 het bedrag van € 500,- niet heeft aangeboden, of dat de geldautomaat onregelmatigheden of fouten vertoonde. De enkele stelling van de consument dat het bedrag niet aan haar is aangeboden en de verklaring van de medewerker van Albert Heijn is hiervoor onvoldoende.

3.7 Met betrekking tot de camerabeelden merkt de commissie – in lijn met haar eerdere uitspraken – op 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. Bovendien zijn de camera's bij geldautomaten niet gericht op het gelduitgiftevak en kunnen de camerabeelden daarom geen bewijs leveren voor de stelling van de consument.

Conclusie

De commissie concludeert dat niet is komen vast te staan dat de geldautomaat het door de consument gepinde bedrag van € 500,- niet heeft aangeboden. De bank kan daarom niet gehouden worden om een bedrag van € 500,- aan de consument te betalen. De klacht is ongegrond en 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 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 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 oktober 2023, 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 (Rv)

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.