Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0825

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	2 november 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Geldautomaat. Bewijslast. Bewijsrisico. De consument heeft gesteld dat het bedrag van € 500,- dat zij bij een geldautomaat wilde opnemen, niet uit de geldautomaat is gekomen. Het bedrag is echter wel van haar betaalrekening afgeschreven. De consument vordert vergoeding van het niet ontvangen bedrag van de bank. De commissie is van oordeel dat de consument de bewijslast heeft van haar stelling en dat de consument niet aan haar bewijslast heeft voldaan. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank de stelling van de consument voldoende betwist met het overleggen van de logrol. 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument 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 consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet 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 (hierna: de betaalpas) en pincode aan.

2.2 Op 23 mei 2023 heeft de consument zich gewend tot een geldautomaat van Geldmaat B.V. (hierna: Geldmaat) met de bedoeling om € 500,- op te nemen.

Met betrekking tot de betalingstransactie die daarna heeft plaatsgevonden, heeft de consument verklaard dat de geldautomaat geen geld heeft uitgegeven, maar dat er wel € 500,- van de betaalrekening is afgeschreven.

2.3 Van betalingstransacties die via geldautomaten van Geldmaat worden uitgevoerd, maakt Geldmaat een logrol op. Op de logrol van de betalingstransactie waar deze klacht over gaat, staat het volgende:

23.05.2023 12:24:25			1191				Card inserted,
23.05.2023 12:24:29			1191	[redacted]********8197		N1: Use chip, fallback not allowed	BIN check, ABN Amro Maestro , expiry date 2410, Chip,
23.05.2023 12:24:35			1191				PIN entered,
23.05.2023 12:24:42			1191				Withdrawal: Amount choosen/entered,
23.05.2023 12:24:45			1191	[redacted]********8197	500.00	00: OK	Authorization, ABN Amro Maestro , expiry date 2410, Chip,
23.05.2023 12:24:48			1191				Card presented,
23.05.2023 12:24:48			1191				Card taken,
23.05.2023 12:25:01			1191				Money presented,
23.05.2023 12:25:04			1191				Money taken,
23.05.2023 12:25:14	4136	83	1191	[redacted]********8197	500.00 D	00: OK	Withdrawal note, (EUR 500.00), Error code 00, Chip,Oh Status: OK
23.05.2023 12:25:14			1191				Customer dialog ended,

Uit de logrol blijkt dat de betaalpas op 23 mei 2023 om 12:24:25 uur in de geldautomaat is ingevoerd, dat om 12:24:35 uur de pincode is ingetoetst, dat om 12:24:42 uur het bedrag van de betalingstransactie is ingegeven, dat om 12:24:45 uur een bedrag van € 500,- is goedgekeurd, dat om 12:24:48 uur de betaalpas is uitgenomen, dat om 12:25:01 uur het geld is aangeboden en dat om 12:25:04 uur dat geld is uitgenomen.

2.4 De consument heeft zich bij de bank erover beklaagd dat de geldautomaat van Geldmaat geen geld heeft uitgegeven, maar dat de bank op 23 mei 2023 wel € 500,- van de betaalrekening heeft afgeschreven.

2.5 Op 18 juli 2023 heeft de bank de consument in reactie op haar klacht een brief gestuurd. In die brief staat:

*"(...) **Wat hebben wij gedaan?***
Naar aanleiding van uw klacht hebben wij de bewuste geldopname opnieuw onderzocht.

Wat heeft Geldmaat vastgesteld?
Uw geldopname is een geslaagde opname van EUR 500 geweest welke zonder storing is verlopen. Het bedrag van EUR 500 is door de geldautomaat aangeboden en uit de geldautomaat meegenomen. Geldmaat heeft tevens aangegeven er geen kasoverschot is aangetroffen in de kasopmaak van de door u gebruikte geldautomaat. Als u het geld niet heeft uitgenomen, dan kunnen wij niet anders dan vaststellen dat u te vroeg bij de geldautomaat bent weggelopen waardoor iemand anders het geld heeft meegenomen. (...)"

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 een bedrag van € 500,- van de bank.

2.8 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de geldautomaat van Geldmaat het bedrag van € 500,- niet aan haar heeft uitgegeven, maar dat dit bedrag wel van de betaalrekening is afgeschreven. De consument heeft op het beeldscherm van de geldautomaat gezien dat haar aanvraag was afgewezen. Haar zoon heeft het vervolgens ook geprobeerd en bij hem gebeurde hetzelfde. Bij hem is echter geen bedrag afgeschreven, maar bij de consument wel.

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

Waar deze zaak over gaat

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden, is of de bank gehouden is een bedrag van € 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

De consument draagt de bewijslast van haar stelling

3.2 De consument heeft het standpunt ingenomen dat de betaalautomaat van Geldmaat op 23 mei 2023 geen € 500,- heeft aangeboden. Zij heeft toegelicht dat dat bedrag wel van de betaalrekening is afgeschreven. De consument is daarom van mening dat de bank dit bedrag alsnog aan haar moet betalen. De commissie is van oordeel dat de consument de bewijslast draagt van haar stelling dat de betaalautomaat het bedrag van € 500,- niet heeft aangeboden. Zij beroept zich immers op het rechtsgevolg dat de bank het bedrag (alsnog) aan haar moet uitbetalen, omdat de geldautomaat het bedrag op 23 mei 2023 niet heeft aangeboden. De consument draagt daarmee ook het bewijsrisico. Het voorgaande volgt uit artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.[2]

3.3 De bank heeft betwist dat de geldautomaat het bedrag van € 500,- niet heeft aangeboden. Ter onderbouwing van haar betwisting heeft de bank de logrol met betrekking tot de betalingstransactie van 23 mei 2023 in het geding gebracht.

---

[1] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2015-083 en 2019-797.
[2] Zie de bijlage na deze uitspraak.

De bank heeft toegelicht dat hieruit blijkt dat de betalingstransactie van 23 mei 2023 als geslaagd en storingsvrij is aan te merken. Volgens de bank heeft de geldautomaat geen foutmeldingen gegeven en is van een kasverschil dat te herleiden zou zijn tot de desbetreffende betalingstransactie, geen sprake.

De consument heeft niet aan haar bewijslast voldaan

3.4 De commissie is van oordeel dat de consument niet aannemelijk heeft gemaakt dat de geldautomaat het bedrag van € 500,- op 23 mei 2023 niet heeft aangeboden. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende gemotiveerd betwist dat de geldautomaat het bedrag op 23 mei 2023 heeft aangeboden. Dit blijkt uit de logrol die de bank heeft overgelegd. Gelet op het voorgaande oordeelt de commissie dat de consument niet aan haar bewijslast heeft voldaan. Dat betekent dat het rechtsgevolg dat de consument met haar stelling heeft beoogd, namelijk dat de bank alsnog € 500,- aan haar moet betalen, naar het oordeel van de commissie achterwege dient te blijven. De feitelijke grondslag hiervoor ontbreekt. De stelling van de consument dat haar zoon een foutmelding heeft gezien op het beeldscherm van de geldautomaat van Geldmaat, leidt niet tot een ander oordeel. Van die stelling heeft de consument geen enkel bewijs overgelegd, terwijl dat – na de betwisting van de bank in haar verweerschrift – wel op haar weg had gelegen.

De bank hoeft geen camerabeelden over te leggen

3.5 Met betrekking tot de camerabeelden oordeelt de commissie in lijn met haar eerdere uitspraken[3] dat de bank niet gehouden is om camerabeelden over te leggen. Camera-beelden worden gemaakt ten behoeve van opsporingsactiviteiten, die niet tot de taak van de bank behoren. Daarbij komt dat de bank niet beschikt over de camerabeelden. Maar zelfs als de bank wel over deze beelden zou beschikken, zou daaraan in deze procedure geen consequentie ten gunste van de consument worden verbonden. Hiervoor is relevant dat de camera niet is gericht op het geldafgifteluik van de geldautomaat van Geldmaat.

Conclusie

3.6 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.

[3] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0592 en 2022-0770.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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

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.