Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-1057
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 28 juni 2021
Ingediend door	: de heer [consument I] (hierna: de consument) en mevrouw [consument II], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 14 december 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Opname geldautomaat. De consumenten hebben gesteld dat het bedrag van € 1.000,- dat zij bij een geldautomaat wilden opnemen, niet uit de automaat is gekomen. Het bedrag is echter wel van hun betaalrekening afgeschreven. De consumenten vorderen vergoeding van het niet ontvangen bedrag. De commissie sluit aan bij haar eerdere uitspraken en beslist dat de zogenaamde logrol leidend is en oordeelt dat de consumenten er niet in zijn geslaagd tegenwijs te leveren. De vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 een betaalrekening aan met bijbehorende bankpas en pincode. Op de overeenkomst tussen de bank en consumenten zijn onder andere de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: 'de voorwaarden') van toepassing.

2.2 In artikel 18.1 van de voorwaarden staat het volgende:
"Artikel 18 – Bewijskracht en bewaartermijn bankadministratie Onze bankadministratie levert volledig bewijs op maar u mag tegenbewijs leveren. 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."

2.3 Op 2 mei 2021 hebben de consumenten geprobeerd om een bedrag van € 1.500,- op te nemen bij een geldautomaat van Geldmaat. De consument heeft over deze opname, voor zover relevant, het volgende verklaard. De consumenten wilden aanvankelijk een bedrag van € 1.500,- opnemen. Omdat de Geldmaat steeds een melding gaf hebben zij diverse keren geprobeerd (andere, lagere) geldbedragen op te nemen. Zij hebben ook geprobeerd om €1.000,- en € 750,- op te nemen maar de Geldmaat bleef een foutmelding geven. Vervolgens zijn zij naar een andere Geldmaat gegaan. Daar hebben zij een bedrag van € 500,- opgenomen. Toen zij de tweede keer € 500,- wilde opnemen kregen ze weer een melding. De consumenten zijn daarop naar huis gegaan. Toen de consument de volgende dag zijn bankieren app opende zag hij dat het bedrag van € 1.000,- toch van hun betaalrekening was afgeschreven. Dit terwijl zij dit bedrag niet hebben ontvangen.

2.4 De consumenten hebben daarop contact opgenomen met de bank De bank liet de consumenten weten dat uit onderzoek blijkt dat de Geldmaat het bedrag wel heeft uitgegeven.

2.5 Van transacties die via geldautomaten worden uitgevoerd, wordt een logrol opgemaakt. Op de logrol van de geldopname waar deze klacht over gaat, is voor zover relevant het volgende vermeld:

"Date	*Time*	*(…)*	*Amount*	*Response code*	*Journal info*
"02.05.2021	*15:10:04*				*Card Inserted*
02.05.2021	*15:10:12*				*PIN entered*
(…)	*(…)*	*(…)*			*(…)*
02.05.2021	*15:10:42*				*Withdrawal:Amount chosen/entered*
02.05.2021	*15:10:52*		*1,000,00*	*00:OK*	*Authorization, Rabobank Maestro, (…)*
02.05.2021	*15:10:55*				*Card presented*
02.05.2021	*15:10:55*				*Card taken*
02.05.2021	*15:11:14*				*Money presented*
02.05. 2021	*15:11:25*				*Dispenser, Info, Money not taken, starting beep sequence,*
02.05.2021	*15:11:29*				*Money taken"*

Uit de logrol kan worden opgemaakt dat om 15:11:14 uur € 1.000,- door de Geldmaat werd aangeboden, maar dat dit bedrag niet direct werd uitgenomen. Om 15:11:25 uur (elf seconden later) werd een geluidssignaal afgespeeld. Het geld werd vervolgens om 15:11:29 uur (vier seconden later) uitgenomen uit de Geldmaat.

Van de automaat is een kastotaal opgemaakt, echter van een kasverschil was geen sprake. Ook zijn er geen biljetten in de Geldmaat achtergebleven, noch is gebleken dat sprake was van een storing.

2.6 De bank heeft een overzicht uit de bankadministratie overgelegd. Uit dit overzicht zijn alle pogingen van de consumenten tot het doen van een geldopname te zien. Voor zover relevant is op het overzicht het volgende vermeld (de betreffende transactie is dikgedrukt):

"Date	*Time*	*(…)*	*Amount*	*(…)*	*Response*
(…)	*(…)*	*(…)*	*(…)*	*(…)*	*(…)*
02-May-2021	*15:22:37*	*(…)*	*500,00*	*(…)*	*No sufficient funds*
02-May-2021	*15:19:48*	*(…)*	*500,00*	*(…)*	*No sufficient funds*
02-May-2021	*15:18:55*	*(…)*	*500,00*	*(…)*	*Approved*
02-May-2021	*15:18:30*	*(…)*	*750,00*	*(…)*	*No sufficient funds*
02-May-2021	*15:15:23*	*(…)*	*1000,00*	*(…)*	*No sufficient funds*
02-May-2021	*15:14:22*	*(…)*	*1500,00*	*(…)*	*No sufficient funds*
02-May-2021	*15:12:50*	*(…)*	*1500,00*	*(…)*	*No sufficient funds*
02-May-2021	***15:10:52***	***(…)***	***1000,00***	***(…)***	***Approved***
02-May-2021	*15:10:22*	*(…)*	*1500,00*	*(…)*	*Exceeds wdrl amount lmt*
02-May-2021	*15:08:53*	*(…)*	*1500,00*	*(…)*	*Exceeds wdrl amount lmt"*

De klacht en vordering

2.7 De consumenten vorderen een bedrag van € 1.000,-. Aan deze vordering leggen de consumenten, kort samengevat, ten grondslag dat de geldautomaat het gevraagde bedrag niet heeft uitgegeven maar dat het bedrag wel van hun rekening is afgeschreven. Uit de camerabeelden moet de bank kunnen zien dat de consumenten het geld niet hebben ontvangen.

Het verweer

2.8 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

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden, is of de bank gehouden is een bedrag van € 500,- aan de consumenten te vergoeden. De commissie oordeelt in lijn met haar eerdere uitspraken, zoals onder meer Kifid GC 2020-122, 2021-0533 en 2021-0416 dat deze vraag ontkennend dient te worden beantwoord. Zij zal haar oordeel hierna toelichten.

3.2 Volgens artikel 18 van de voorwaarden geldt als uitgangspunt dat de bankadministratie tot volledig bewijs strekt, tenzij de consument erin slaag tegenbewijs te leveren.

Dit betekent dat de door de bank overgelegde logrol en het door haar overgelegde overzicht van (pogingen tot het doen van) geldopnames bij geldautomaten in beginsel tot volledig bewijs strekt.

3.3 Volgens de logrol heeft de Geldmaat op 2 mei een bedrag van € 1.000,- ter beschikking gesteld. Dit bedrag is dit vijftien seconden nadat het bedrag werd aangeboden uitgenomen. Niet is gebleken dat sprake was van een storing. Evenmin was sprake van achtergebleven biljetten en/of een kasoverschot.

3.4 Nu de consumenten zich op het standpunt hebben gesteld dat de betreffende Geldmaat het bedrag van € 1.000,- niet heeft uitgegeven, dient zij hiervoor (tegen)bewijs te leveren. Wel kan van de bank worden verlangd dat zij voldoende feitelijke gegevens verstrekt teneinde de consumenten aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen nu de feiten zich hebben afgespeeld 'in het domein' van de bank.

3.5 De commissie is van oordeel dat de bank met het overleggen van de logrol voldoende feitelijke gegevens heeft verschaft teneinde de consumenten aanknopingspunten te bieden voor hun bewijslevering. Omdat de consumenten zich op het standpunt stellen dat het geld niet uit de automaat gekomen is, rust de bewijslast en ook het bewijsrisico van die stelling op hen. De commissie stelt vast dat er onvoldoende bewijs voorhanden is voor de stelling van de consumenten dat de geldautomaat het bedrag van € 1.000,- niet heeft uitgegeven. Dit betekent dat de bankadministratie (de logrol) tot volledig bewijs strekt.

3.6 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. Daarbij komt dat de bank niet beschikt over de camerabeelden. Zelfs indien de bank wel over deze beelden zou beschikken zou daar in deze procedure geen consequentie ten gunste van de consumenten worden verbonden. Hiervoor is relevant dat de camera niet gericht is op het geldafgifteluik van de Geldmaat.

3.7 Hoewel de commissie niet twijfelt aan de oprechtheid van de consumenten, concludeert zij dat de bank niet gehouden is tot betaling van het gevorderde bedrag aan de consument.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.