Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0001

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	2 januari 2024
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

Opname geldautomaat. De consument heeft geprobeerd om € 700,- op te nemen bij een geldautomaat. Volgens de consument kwam er geen geld uit de automaat en is het niet terecht dat de bank € 700,- afgeschreven heeft. De commissie is van oordeel dat de consument er niet in is geslaagd om bewijs te leveren voor haar stelling. De vordering van de consument 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 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank.

2.2 Op 11 mei 2023 heeft de consument geprobeerd € 700,- op te nemen bij een geld-automaat van Geldmaat. De bank heeft € 700,- van de betaalrekening van de consument afgeschreven.

2.3 De transacties van de geldautomaat worden vastgelegd op een zogenoemde logrol. De logrol vermeldt het volgende.

De consument heeft op 11 mei 2023 om 15:54:23 een bedrag van € 700,- willen pinnen. Hierna is om 15:54:53 haar bankpas retour aangeboden en om 15:54:54 is de bankpas uitgenomen. Daarna is om 15:55:09 het gepinde bedrag aangeboden. Om 15:55:19 heeft de geldautomaat een piepend geluid gemaakt. Om 15:55:27 is het gepinde bedrag vervolgens uitgenomen.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert betaling van een bedrag van € 700,-. De consument legt hieraan het volgende ten grondslag.

2.5 Op 11 mei 2023 heeft de consument een bedrag van € 700,- geprobeerd te pinnen. Tijdens het pinnen liep het scherm van de geldautomaat vast. Vervolgens heeft de consument de transactie geannuleerd. Zij hoorde niet dat er geld geteld werd en het scherm ging terug naar het beginscherm. Het geldbedrag van € 700,- is niet aangeboden. De consument heeft aangifte gedaan bij de politie zodat de camerabeelden van de geldautomaat bekeken kunnen worden.

Het verweer

2.6 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 een bedrag van € 700,- vergoeden?

3.1 Het geschil komt in de kern neer op de vraag of de geldautomaat een fout heeft gemaakt bij de geldopname van de consument. De consument stelt dat de geldautomaat het door haar gepinde bedrag van € 700,- niet heeft aangeboden terwijl dit bedrag wel van haar rekening is afgeschreven en dat zij als gevolg daarvan een vordering van € 700,- heeft op de bank. Op grond van de wettelijke bewijslastverdeling is het – bij voldoende betwisting van de bank – aan de consument om bewijs te leveren voor haar stelling. Dit volgt uit artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (zie de bijlage). De bank dient bij haar betwisting wel voldoende feitelijke gegevens te verstrekken om daarmee aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen; de bank is hiertoe verplicht omdat de feiten zich hebben afgespeeld 'in het domein' van de bank.[1]

3.2 De bank heeft daartoe de logrol overgelegd die inzicht geeft in het verloop van de transactie. Uit de logrol volgt dat het gepinde bedrag door de geldautomaat is aangeboden en dat dit bedrag 18 seconden later is uitgenomen (zie 2.3).

[1] Zie bijvoorbeeld Kifid GC 2017-725 en GC 2023-0814.

De bank heeft aangegeven dat de transactie storingsvrij is verlopen en dat er geen sprake is van een kasverschil dat te herleiden is tot de betreffende transactie. De commissie is van oordeel dat de bank hiermee voldoende feitelijke gegevens heeft verschaft om de consument aanknopingspunten te bieden voor haar bewijslevering.

3.3 Naar het oordeel van de commissie is de consument er – tegenover de gemotiveerde betwisting van de bank – niet in geslaagd te bewijzen dat de geldautomaat het bedrag van € 700,- op 11 mei 2023 niet heeft aangeboden.

3.4 De consument heeft naar voren gebracht dat zij enkele uren na de transactie van 15:54 uur (omstreeks 18:07 uur) nog twee keer bij andere geldautomaten hetzelfde bedrag van € 700,- heeft proberen te pinnen. Indien het geld bij de transactie van 15:54 uur zou zijn aangeboden, dan was er volgens de consument geen reden geweest om later bij twee andere geldautomaten hetzelfde bedrag te proberen te pinnen. Zij meent dan ook dat uit haar gedrag volgt dat de transactie van 15:54 uur is mislukt. De commissie is van oordeel dat de stelling van de consument dat zij na de transactie van 15:54 uur bij nog twee andere geldautomaten hetzelfde bedrag heeft proberen op te nemen – tegenover de logrol van de bank – onvoldoende is om aan te nemen dat de geldautomaat het bedrag van € 700,- niet heeft aangeboden.

3.5 De consument heeft verder de logrollen van de twee transacties op 11 mei 2023 omstreeks 18:07 overgelegd. Volgens die logrollen is de tijd tussen die transacties 14 seconden. Dit is volgens de consument onjuist nu die twee transacties plaatsvonden bij twee verschillende geldautomaten die op 300 meter afstand van elkaar liggen. Zij geeft aan dat zij niet in 14 seconden 300 meter heeft kunnen lopen. Hieruit blijkt dat de logrollen van de bank niet betrouwbaar zijn, aldus de consument. De bank heeft hiertegen ingebracht dat de twee transacties omstreeks 18:07 uur bij dezelfde geldautomaat plaatsvonden. Zij heeft die stelling onderbouwd met een e-mailbericht van Geldmaat waarin dit wordt bevestigd. Gelet op de onderbouwing van de bank neemt de commissie aan dat de twee transacties rond 18:07 bij dezelfde geldautomaat plaatsvonden. De commissie is dan ook niet gebleken dat de logrollen van de bank onjuist of onbetrouwbaar zijn.

Camerabeelden

3.6 De consument heeft gesteld dat de camerabeelden haar standpunt kunnen bevestigen. De bank heeft daarover opgemerkt dat zij geen camerabeelden heeft. Bovendien worden de camerabeelden gemaakt om te kunnen gebruiken ten behoeve van opsporing in een strafrechtelijke procedure. Om die reden staat de camera niet gericht op het geldafgifteluik en leveren de beelden dus geen bewijs op voor de stelling dat de geldautomaat geen geld heeft uitgegeven.

3.7 Gelet op het verweer van de bank en in lijn met eerdere uitspraken is de commissie van oordeel dat de bank niet verplicht kan worden de camerabeelden te overleggen.[2]

Conclusie

3.8 De commissie concludeert dat niet is vast komen te staan dat de geldautomaat het door de consument gepinde bedrag van € 700,- niet heeft aangeboden. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

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 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 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

[2] Zie bijvoorbeeld Kifid GC 2022-0155.

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.