Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-764
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 27 juli 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 14 september 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Opname geldautomaat. Consument heeft gesteld dat het bedrag dat hij bij een geldautomaat geprobeerd heeft op te nemen, niet uit de automaat is gekomen. Het bedrag is echter wel van zijn betaalrekening afgeschreven. Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. van toepassing. Op grond van artikel 18 van de Algemene Voorwaarden levert de bankadministratie volledig bewijs op, maar mag Consument tegenbewijs leveren (bewijsvermoeden). Op de logrol staat dat het bedrag op verzoek van Consument is uitgekeerd en dat het is uitgenomen. Consument is er niet in geslaagd tegenbewijs te leveren. De Commissie sluit aan bij haar eerdere uitspraken en beslist dat de logrol leidend is. 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 hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van de Bank; en 4) de repliek van Consument.

1.2 De Commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument houdt bij de Bank een betaalrekening aan met bijbehorende bankpas en pincode.

2.2 Op de overeenkomst tussen de Bank en Consument zijn onder andere de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. van toepassing (hierna: 'de Voorwaarden').

In artikel 18 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 12 oktober 2019 heeft Consument geprobeerd een bedrag van € 500,- op te nemen bij een geldautomaat van de Bank. Consument heeft over deze opname, voor zover relevant, het volgende verklaard. Consument heeft drie pogingen verricht om het bedrag van € 500,- op te nemen en hij heeft ongeveer tien minuten voor de geldautomaat gestaan. De geldautomaat heeft de bankpas van Consument telkens teruggegeven, maar er kwam geen geld en ook geen bewijs van geldopname uit. De bankpas kwam terug met de mededeling dat Consument zijn daglimiet heeft overschreden. De daglimiet van Consument is gesteld op € 500,-. Na deze drie pogingen heeft Consument bij twee andere automaten geprobeerd een bedrag op te nemen. Ook bij deze geldautomaten verscheen op het beeldscherm de melding dat de daglimiet overschreden was. Consument heeft het vermoeden dat een derde na zijn vertrek het bedrag uit de geldautomaat heeft genomen en heeft de Bank verzocht om de camerabeelden aan hem te verstrekken. De Bank heeft dit verzoek afgewezen.

2.4 Van transacties die via een geldautomaat uitgevoerd worden, wordt een logrol opgemaakt. Op de logrol is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

TRANSACTIE
Device: NLGEAS[redacted]
Entry Number: [redacted]
Timestamp: 12 oktober 2019 11:32:54 GMT
Situation: Withdrawal
Account: [redacted]
Id: [redacted]
Result: 00
Result Detail: Approved
Card Retained: No
Transaction end: 2019/10/12 11:34:00
Withdrawal: 500,00 EUR
Deposit:
11:32:54 3201 Transaction started, UUID: <[redacted]>
11:32:56 3954 EMV application 'Maestro', AID '[redacted] PAN '673400XXXXXXXXX9079'
11:32:56 [redacted] <AAB> 'Pan read'
11:32:56 [redacted] <AAB> 'Welcome message set: Goedemorgen meneer [redacted]'
11:33:04 [redacted] Pin entered
11:33:09 [redacted] <AAB> 'ACCOUNT: [redacted]
11:33:09 3217 Function 'COUT/GA' selected
11:33:19 3301 Alternate withdrawal amount entered '500.00 EUR'
11:33:24 300032 <AAB> Current currency: EUR
11:33:25 300028 <AAB> TRANSACTION_RESULT_ISO: [00] - 'Approved'
11:33:29 3209 Card ejected and taken
11:33:31 3302 Note(s) dispense function successful
11:33:31 3828 Dispense info - 10 note(s) of 50,00 EUR from cassette 5 (CASHOUT3,CASHOUT4)
11:33:37 120803 Note present denomination result <10> * <50,00 EUR>
11:33:37 3317 Note(s) presented (amount: 500,00 EUR)
11:33:53 120804 Note(s) taken by customer
11:33:53 3304 Note(s) presentation was successful
11:33:53 3320 GA end transaction
11:33:58 3259 Receipt request::The customer select -> NO
11:33:59 3202 Transaction no. '[redacted]' finished, state 'N', end-state'N'

De klacht en vordering

2.5 Consument vordert een bedrag van € 550,-. Dit bedrag is opgebouwd uit het wel afgeschreven, maar niet aan Consument uitgekeerde bedrag van € 500,- en € 50,- aan bel- en vertaalkosten.

2.6 Aan deze vordering legt Consument, samengevat, ten grondslag dat de Bank is tekortgeschoten in haar dienstverlening jegens hem door het bedrag van € 500,- niet aan hem te vergoeden, terwijl de geldautomaat het geld niet aan hem heeft uitgegeven maar het bedrag wel van zijn betaalrekening heeft afgeschreven.

Het verweer

2.7 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. 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 € 550,- aan Consument te vergoeden. De Commissie oordeelt in lijn met haar eerdere uitspraken, zoals GC Kifid 2020-122, dat deze vraag ontkennend dient te worden beantwoord en neemt hiertoe het volgende in overweging.

3.2 Ingevolge artikel 18 van de Voorwaarden geldt als uitgangspunt dat de bankadministratie tot volledig bewijs strekt, behoudens het door Consument geleverde tegenbewijs. Dit betekent dat de door de Bank overgelegde logrol in beginsel tot volledig bewijs strekt. Blijkens de logrol heeft de geldautomaat na een mislukte eerste poging een bedrag van € 500,- ter beschikking gesteld, dat 16 seconden nadat het bedrag werd aangeboden, is uitgenomen. Niet is gebleken dat een storing heeft plaatsgevonden, noch was sprake van een kas-overschot.

3.3 Nu Consument zich op het standpunt heeft gesteld dat de bewuste geldautomaat het bedrag van € 500,- niet heeft uitgegeven, dient hij hiervoor (tegen)bewijs te leveren. Wel kan van de Bank worden verlangd dat zij voldoende feitelijke gegevens verstrekt teneinde Consument aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen nu de feiten zich hebben afgespeeld 'in het domein' van de Bank. Vgl. HR 20 november 1987, NJ 1988, 500 (verzwaarde stelplicht).

3.4 De Commissie is van oordeel dat de Bank met het overleggen van de logrol voldoende feitelijke gegevens heeft verschaft teneinde Consument aanknopingspunten te bieden voor zijn bewijslevering. De Commissie stelt vast dat geen ander bewijs voor de stelling van Consument voorhanden is dan de enkele mededeling dat de bewuste geldautomaat het geld niet aan hem heeft uitgegeven.

3.5 Hoewel de Commissie niet twijfelt aan de lezingen van beide partijen, volgt de Commissie het verweer van de Bank. Consument heeft onvoldoende tegenbewijs geleverd, zodat de bankadministratie (de logrol) tot volledig bewijs strekt. Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2020-122.

3.6 Tot slot is de Bank niet gehouden om camerabeelden over te leggen, nu die worden gemaakt ten behoeve van opsporingsactiviteiten en niet tot de taak van de Bank behoren.

Bovendien kan aan het enkele feit dat de Bank bij haar onderzoek geen gebruik heeft gemaakt van de camerabeelden in deze procedure geen consequentie ten gunste van Consument worden verbonden. Hiervoor is relevant dat de camera niet gericht blijkt te zijn op het geldafgifteluik.

3.7 Op grond van het voorgaande is dan ook niet komen vast te staan dat de Bank is tekortgeschoten in haar dienstverlening jegens Consument. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het Reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een 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. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.