Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0006
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P. Meijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 juli 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 5 januari 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Opname geldautomaat. De consument heeft gesteld dat hij na een niet-geslaagde transactie bij een geldautomaat van Geldmaat géén nieuwe transactie heeft verricht bij eenzelfde automaat ernaast. Er is echter wel € 1.000,- van zijn rekening afgeschreven. De consument vordert 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 consument er niet in is geslaagd tegenbewijs 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 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 bij de bank een betaalrekening aan met bijbehorende bankpas en pincode. Op de overeenkomst tussen de bank en consument zijn onder andere de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

2.2 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 26 oktober 2020 heeft de consument geprobeerd een bedrag van € 1.000,- op te nemen van zijn rekening bij een geldautomaat van Geldmaat in Arnhem. Deze transactie is mislukt vanwege een storing. Vervolgens krijgt de consument twee transactiebonnen, volgens hem uit dezelfde automaat. De ene transactiebon ziet op de mislukte transactie bij de geldautomaat waar de consument geprobeerd heeft geld op te nemen (automaat 912075). De andere transactiebon ziet op een geslaagde transactie, een opname van € 1.000,-, bij de geldautomaat ernaast (automaat 912076).

2.4 Bij ontvangst van zijn rekeningafschrift ziet de consument dat er op 26 oktober 2020 een bedrag van € 1.000,- van zijn rekening is afgeschreven.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert een bedrag van € 1.000,- van de bank. De consument stelt alleen bij automaat 912075 een transactie verricht te hebben. Bij deze transactie is er echter geen geld uitgegeven, omdat er sprake was van een storing. Bij automaat 912076 heeft de consument géén transactie verricht en hij heeft het afgeschreven bedrag van € 1.000,- dan ook niet ontvangen. De bank geeft geen (goede) verklaring voor het feit dat het tijdstip dat vermeld staat op het bankafschrift afwijkt van het tijdstip vermeld op de transactiebon van automaat 912076. Ook geeft de bank geen verklaring voor het feit dat automaat 912075 een transactiebon van automaat 912076 uitgaf. Met de camerabeelden van de beide automaten zou het verhaal van de consument bevestigd kunnen worden. De bank weigert echter de camerabeelden te vertrekken of te bekijken.

2.6 De bank heeft aangeboden om, uit coulance, een bedrag van € 500,- te vergoeden, maar de consument heeft dit aanbod principieel geweigerd, waardoor dit aanbod uiteindelijk bij dupliek is ingetrokken door de bank.

Het verweer

2.7 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 vraag die de commissie moet beantwoorden, is of de bank een bedrag van € 1.000,- aan de consument dient te vergoeden. De commissie oordeelt, in lijn met haar eerdere uitspraken[1], dat de bank hier niet toe gehouden is 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 de consument geleverde tegenbewijs. Dit betekent dat de door de bank overgelegde logrollen in beginsel tot volledig bewijs strekken.

3.3 Uit de logrollen van automaat 912075 en automaat 912076 blijkt het volgende. Op 26 oktober 2020 rond 12.23 uur is de bankpas van de consument ingevoerd in de automaat 912075 en is geprobeerd een bedrag van € 1.000,- op te nemen. Na teruggave van de pas is er een storing opgetreden en is er een melding geregistreerd dat de uitgifte van het bedrag twijfelachtig was. Vervolgens is de administratieve transactie teruggedraaid. Hetzelfde blijkt uit de transactiebon die de consument heeft overgelegd van automaat 912075. Hierop staat vermeld *"Technische fout. Geld uitbetalen niet mogelijk. Bedrag wordt niet in rekening gebracht."*

3.4 Uit de logrol van automaat 912076 blijkt dat de bankpas van de consument op 26 oktober 2020 omstreeks 12.25 uur is ingevoerd en er (opnieuw) gekozen is om € 1.000,- op te nemen. Dit bedrag is, zoals blijkt uit de logrol, omstreeks 12.26 uur ter beschikking gesteld en direct uitgenomen. Het is niet gebleken dat de automaat 912076 voor, tijdens of na de transactie in storing verkeerde. Uit de door de consument overgelegde transactiebon van automaat 912076 blijkt een geslaagde opname van € 1.000,-. De transactie ID vermeld op de transactiebon en het nummer van de geldautomaat komen overeen met de transactie ID en het nummer van de geldautomaat vermeld op het bankafschrift van de consument. Tot slot is er door Geldmaat geen kasverschil geconstateerd bij automaat 912076 op de betreffende dag. Uit het voorgaande kan worden geconcludeerd dat er op 26 oktober 2020 een geslaagde transactie van € 1.000,- verricht is met de bankpas van de consument bij geld-automaat 912076.

3.5 Nu de consument zich op het standpunt heeft gesteld dat, in tegenstelling tot wat blijkt uit de logrol en transactiebon van automaat 912076, hij geen transactie heeft verricht bij de bewuste geldautomaat en het bedrag van € 1.000,- niet te hebben ontvangen, dient hij hiervoor (tegen)bewijs te leveren.

---

[1] Zie bijvoorbeeld Kifid GC nr. 2020-122, 2021-1014 en 2021-1057, te vinden op www.kifid.nl

Wel kan van de bank worden verlangd dat zij voldoende feitelijke gegevens verstrekt teneinde de consument aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen nu de feiten zich hebben afgespeeld 'in het domein' van de bank.[2]

3.6 De commissie is van oordeel dat de bank met het overleggen van de logrol voldoende feitelijke gegevens heeft verschaft teneinde de consument aanknopingspunten te bieden voor zijn bewijslevering. De consument stelt dat de transactiebon van automaat 912076 is uitgegeven door automaat 912075 en is van mening dat de bank hier een verklaring voor dient te geven. Door de bank wordt betwist dat de transactiebon van automaat 912076 door automaat 912075 is uitgegeven en zij is dan ook van mening dat zij hierover niets hoeft te verklaren en/of te bewijzen. Voor de stelling van de consument dat de transactiebon van automaat 912076 is uitgegeven door automaat 912075 bevinden zich geen aanknopings-punten en/of bewijzen in het dossier. De commissie gaat er dan ook van uit dat de transactiebon van automaat 912076 is uitgegeven door automaat 912076.

3.7 De consument voert verder aan dat het tijdstip vermeld op het bankafschrift afwijkt van het tijdstip vermeld op de transactiebon van automaat 912076. De commissie constateert dat er inderdaad een klein verschil (ongeveer een minuut) zit tussen het tijdstip waarop de transactie is geregistreerd op het bankafschrift en het tijdstip vermeld op de transactiebon. Dit is echter een dusdanig klein verschil dat dit, zoals de bank ook stelt, verklaard kan worden door het niet geheel synchroon lopen van het systeem van de geldautomaat met het systeem van de bank. Uit dit tijdsverschil kan geenszins worden afgeleid dat er sprake was van een storing van automaat 912076 of een incorrecte administratie van de betreffende automaat. Verder merkt de commissie op dat het tijdstip vermeld op de transactiebon wel overeenkomt met het tijdstip waarop volgens de logrol van de betreffende automaat 912076 de transactiebon is aangeboden (12:26 uur).

3.8 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, 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, omdat deze beelden na afloop van 2 weken worden overgeschreven indien er geen verzoeken of meldingen van politie of justitie inzake camerabeelden bij de bank binnenkomen.

3.9 Hierbij merkt de commissie wel op dat de bank de consument eerder duidelijkheid had kunnen en moeten verstrekken over het wel of niet beschikbaar hebben van camerabeelden.

---

[2] Vgl. HR 20 november 1987, NJ 1988, 500 (verzwaarde stelplicht).
[3] Zie o.a. Kifid GC nr. 2020-411, 2020-445, 2021-0833, 2021-1014 en 2021-1057, te vinden op www.kifid.nl

De door de bank opgegeven reden voor het niet verstrekken van de camerabeelden is tot aan het verweer geweest dat camerabeelden alleen op verzoek van politie of justitie verstrekt worden en de camera's niet gericht zijn op het uitgifteluik van de automaat waardoor de consument met deze beelden niet zou kunnen aantonen dat er geen geld is uitgegeven. Omdat de consument de bank gevraagd heeft de beelden zelf te bekijken en hij daarbij meerdere malen heeft aangegeven dat hij met de camerabeelden wilde aantonen dat hij op de bewuste dag niet voor de betreffende automaat 912076 gestaan heeft en daarom ook geen transactie heeft kunnen verrichten, is het begrijpelijk dat de consument zich met deze antwoorden van de bank niet gehoord voelde. Als de bank direct bij het eerste verzoek van de consument om de camerabeelden te verstrekken en/of te bekijken duidelijk gemaakt had dat er geen camerabeelden meer waren, had dit de consument veel frustratie gescheeld. Deze gebrekkige communicatie van de bank brengt de commissie echter niet tot het oordeel dat de bank de vordering van de consument dient te voldoen.

3.10 Hoewel de commissie niet twijfelt aan de oprechtheid van de consument, concludeert zij dat de consument het benodigde tegenbewijs niet heeft kunnen leveren en de bank niet gehouden is tot betaling van het gevorderde bedrag aan de consument. Desondanks zou het de bank sieren als zij het eerder gedane (coulance)aanbod om de consument een bedrag van € 500,- te vergoeden, gestand doet.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. 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 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.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Algemene Bankvoorwaarden

Artikel 18 Bewijskracht en bewaartermijn bankadministratie
Onze bankadministratie levert volledig bewijs op maar u mag tegenbewijs leveren.
1. 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.