Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0115

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	7 februari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Geldautomaat. De consument heeft geprobeerd om € 500,- op te nemen bij een Geldmaat en stelt dat er geen geld uit de geldautomaat is gekomen. De commissie oordeelt in lijn met haar eerdere uitspraken dat dit onvoldoende is komen vast te staan. De vordering 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; 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 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 consument houdt een betaalrekening aan bij de bank (hierna: de betaalrekening). Hij beschikt over een pinpas met bijbehorende pincode.

2.2 Op 12 mei 2023 heeft de consument geprobeerd om een bedrag van € 500,- op te nemen bij een geldautomaat van Geldmaat. De bank heeft ook een bedrag van € 500,- van de betaalrekening van de consument afgeschreven.

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

Op 12 mei 2023 om 18:46:11 is de pinpas behorend bij de betaalrekening in de automaat aangeboden. Om 18:46:20 is een (incorrecte) pincode ingevoerd. Om 18:46:59 is nogmaals een (incorrecte) pincode ingevoerd. Om 18:47:15 is de correcte pincode ingetoetst en is het opnamebedrag van € 500,- goedgekeurd. Om 18:47:23 is de pinpas uitgenomen. Om 18:47:37 is het geld aangeboden en om 18:47:43 is het geld uitgenomen.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert betaling van een bedrag van € 500,- van de bank. De consument legt aan deze vordering ten grondslag dat hij een bedrag heeft opgenomen van € 500,- maar dat hij dit bedrag niet heeft ontvangen. De bank heeft echter een bedrag van € 500,- van de betaalrekening afgeschreven.

Het verweer

2.5 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 gaat de zaak over?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank een bedrag van € 500,- aan de consument moet vergoeden. De commissie is in lijn met haar eerdere uitspraken[1] van oordeel dat dit niet het geval is. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

De consument draagt de bewijslast van zijn stellingen

3.2 De commissie is van oordeel dat de consument – bij voldoende betwisting door de bank – dient te bewijzen dat hij geen € 500,- uit de geldautomaat heeft ontvangen. Dit volgt uit artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.[2] De bank dient bij haar betwisting wel voldoende feitelijke gegevens te verstrekken om daarmee aan de consument aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen. De bank is hiertoe verplicht omdat de feiten zich hebben afgespeeld 'in het domein' van de bank.

De consument heeft niet aan de bewijslast voldaan

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

---

[1] Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-797, 2023-0825, 2023-0935 en 2024-0001, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.

[2] Zie de bijlage bij deze uitspraak.

De bank heeft toegelicht dat uit deze logrol volgt dat het gepinde bedrag van € 500,- door de geldautomaat is aangeboden en dat het direct daarna is uitgenomen (zie onder 2.3). De bank heeft ook aangevoerd dat gebleken is dat de transactie zonder storingen is verlopen en dat geen sprake is geweest van ingenomen geld of van een kasverschil. De commissie is van oordeel dat de bank hiermee voldoende feitelijke gegevens heeft verstrekt om de consument aanknopingspunten te bieden voor zijn bewijslevering.

3.4 De consument heeft geen bewijs overgelegd op grond waarvan de commissie tot het oordeel kan komen dat de geldautomaat het bedrag van € 500,- niet heeft aangeboden, of dat de geldautomaat onregelmatigheden of fouten vertoonde. De enkele stelling van de consument dat het bedrag niet aan hem is aangeboden, is hiervoor onvoldoende. Naar het oordeel van de commissie is de consument er – tegenover de gemotiveerde betwisting van de bank – dan ook niet in geslaagd om te bewijzen dat de geldautomaat op 12 mei 2023 niet een bedrag van € 500,- heeft aangeboden.

Conclusie

3.5 De commissie concludeert dat niet is komen vast te staan dat de geldautomaat het door de consument gepinde bedrag van € 500,- niet heeft aangeboden. De bank kan daarom niet gehouden worden om een bedrag van € 500,- aan de consument te betalen. De klacht is ongegrond en de commissie zal de vordering afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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

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.