

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0019

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	10 januari 2025
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. Bewijslast. De consument wilde € 1.000,- opnemen bij een geldautomaat, maar er is volgens hem slechts € 750,- uitgekomen. Het bedrag van € 1.000,- is wel van zijn betaalrekening afgeschreven. De consument vordert dat de bank het verschil van € 250,- aan hem vergoedt. De bank heeft zich hiertegen verweerd en de logrol van de geldautomaat ingebracht. De commissie sluit aan bij haar eerdere uitspraken en beslist dat de bankadministratie (de zogenaamde logrol) leidend is. De consument is er niet in geslaagd om bewijs te leveren van zijn stelling. De vordering is 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 en 3) het verweerschrift 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 heeft een betaalrekening bij de bank met een bijbehorende bankpas en pincode.
- 2.2 Op 1 oktober 2024 heeft hij geprobeerd € 1.000,- op te nemen bij een geldautomaat in Eindhoven. Deze transactie is vastgelegd op een zogenoemde 'logrol'.

- 2.3 Uit die logrol volgt dat er vier geldopnames zijn geweest. Om 20:55:59 uur is de bankpas voor het eerst in de geldautomaat gestoken en om 20:56:10 uur is de pincode ingetoetst. Om 20:56:53 uur is de eerste opname van € 250,- goedgekeurd. Om 20:56:54 uur heeft de geldautomaat de bankpas gepresenteerd en deze is om 20:56:56 uur uitgenomen. Het geld is twaalf seconden later aangeboden in het gelduitgiftevak en na twee seconden daaruit genomen.
- 2.4 Om 20:57:59 uur is de bankpas opnieuw in de geldautomaat gestoken en om 20:58:10 uur is de pincode ingetoetst. Om 20:58:53 uur is de tweede opname van € 250,- goedgekeurd. Om 20:58:55 uur heeft de geldautomaat de bankpas gepresenteerd en deze is om 20:59:00 uur uitgenomen. Het geld is twaalf seconden later aangeboden in het gelduitgiftevak en na twee seconden daaruit genomen.
- 2.5 Om 20:59:34 uur is de bankpas wederom in de geldautomaat gestoken en om 20:59:44 uur is de pincode ingetoetst. Om 21:00:17 uur is de derde opname van € 250,- goedgekeurd. Om 21:00:19 uur heeft de geldautomaat de bankpas gepresenteerd en deze is om 21:00:22 uur uitgenomen. Het geld is veertien seconden later aangeboden in het gelduitgiftevak en na twee seconden daaruit genomen.
- 2.6 Uit de logrol volgt dat de bankpas om 21:02:50 uur voor de laatste keer in de geldautomaat is gestoken en om 21:02:58 uur is de pincode ingetoetst. Om 21:03:20 uur is de vierde opname van € 250,- goedgekeurd. Om 21:03:21 uur heeft de geldautomaat de bankpas gepresenteerd en deze is om 21:03:23 uur uitgenomen. Het geld is twaalf seconden later aangeboden in het gelduitgiftevak en na twee seconden daaruit genomen.
- 2.7 De consument heeft aangifte gedaan bij de politie van fraude. In het proces-verbaal heeft hij onder meer verklaard dat hij € 750,- uit de geldautomaat heeft gekregen, maar dat er € 1.000,- van zijn betaalrekening is afgeschreven.
- 2.8 De bank heeft de geldopnames onderzocht en per brief van 9 oktober 2024 aan de consument bericht dat de desbetreffende geldautomaat op 1 oktober 2024 storingsvrij heeft gewerkt. Er waren geen foutmeldingen en er was geen kasoverschot, aldus de bank.
- 2.9 De consument heeft bij de bank geklaagd en om een terugbetaling verzocht. Dit verzoek is door de bank afgewezen.

De klacht en vordering van de consument

- 2.10 De consument vordert van de bank een vergoeding van € 250,-. Hij licht dit als volgt toe. Hij heeft op 1 oktober 2024 rond 21:00 uur verschillende keren gepind omdat hij € 1.000,- wilde opnemen. De eerste keer kreeg hij het gewenste bedrag van € 250,- uit de geldautomaat, maar daarna werden de transacties afgebroken. Dit stond in het scherm. Uiteindelijk lukte het hem in totaal € 750,- te pinnen. Omdat hij nog € 250,- nodig had, is hij achter in de rij gaan staan voor dezelfde geldautomaat om op een rustig moment opnieuw te pinnen.

Toen hij weer aan de beurt was, las hij op het scherm dat zijn daglimiet van € 1.000,- was bereikt. In de app van de bank was ook te zien dat € 1.000,- was afgeschreven, terwijl hij maar € 750,- had gepind. Hij vermoedt dat degene die achter hem in de rij stond het door hem gepinde bedrag van € 250,- heeft meegenomen.

Het verweer van de bank

- 2.11 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 het gevorderde bedrag vergoeden?

- 3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden, is of de bank een bedrag van € 250,- aan de consument dient te vergoeden. De commissie oordeelt in lijn met haar eerdere uitspraken dat de bank hiertoe niet gehouden is.¹ Zij zal haar oordeel hierna toelichten.
- 3.2 De bank heeft de stelling van de consument dat de geldautomaat niet goed heeft gefunctioneerd gemotiveerd betwist door daartoe de logrol, waarop het transactieverloop staat, in te brengen. Daarop is te zien dat in totaal (in vier geldopnames van € 250,-) € 1.000,- is aangeboden en is uitgenomen. Van een storing was op dat moment geen sprake. Dit is te zien aan de melding 'Error code 00', die betekent dat er geen storing is opgetreden. Ook zijn er geen onregelmatigheden of is er een kasverschil geconstateerd. Daarmee heeft de bank aan de consument voldoende feitelijke gegevens verstrekt om hem daarmee aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen; de bank is hiertoe verplicht omdat de feiten zich hebben afgespeeld 'in het domein' van de bank.² De commissie is van oordeel dat de bank met het overleggen van de logrol, in combinatie met de toelichting dat er geen onregelmatigheden zijn aangetroffen of een kasverschil, aan deze verplichting heeft voldaan.
- 3.3 Het is vervolgens aan de consument om voldoende bewijs te leveren voor de juistheid van zijn stelling. Dit volgt uit de wettelijke bewijslastverdeling van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. De consument is naar het oordeel van de commissie daarin niet geslaagd. De consument heeft geen bewijs aangeleverd dat zijn stelling zou kunnen onderbouwen. De commissie merkt hierbij op dat zij niet twijfelt aan de oprechtheid van de consument. Echter zonder het benodigde bewijs kan de bank niet gehouden worden tot betaling van het gevorderde bedrag. De commissie komt daarom tot de conclusie dat de consument niet in zijn bewijsplicht is geslaagd.

¹ Zie GC Kifid nrs. 2020-122, 2021-0533, 2021-0416, 2022-0592, 2022-0840 en 2023-0540, te vinden op www.kifid.nl

² Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nr. 2020-122 en de uitspraak van de Hoge Raad van 20 november 1987, NJ 1988,500 te vinden op www.rechtspraak.nl.

Slotconclusie

- 3.4 Resumerend komt de commissie tot het oordeel dat niet is komen vast te staan dat een geldopname van € 250,- is mislukt. Dat het geld wellicht is uitgenomen door een passant behoort gelet daarop voor rekening en risico van de consument te komen. Dit leidt ertoe dat de klacht ongegrond is en de vordering van de consument wordt afgewezen.

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 april 2024, 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 april 2024, 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.