Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-1089
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S.M. Oei, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 2 november 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 22 december 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Opname geldautomaat. De 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. De commissie sluit aan bij haar eerdere uitspraken en beslist dat de logrol van de bank leidend is. Op die logrol staat dat het bedrag is uitgegeven. 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) het verweerschrift van de bank en 3) de repliek van de consument.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door een professioneel gemachtigde, de heer mr. S.J.L.M. Van den Reek.

1.3 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 De consument houdt bij de bank een betaalrekening aan met bijbehorende bankpas en pin-code. Op de onderliggende overeenkomst zijn de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. van toepassing. Van deze voorwaarden maken deel uit de Algemene Bank-voorwaarden 2017 (hierna: 'de voorwaarden').

2.2 Op 28 april 2021 heeft de consument geprobeerd € 1.000,- van zijn rekening op te nemen bij een geldautomaat van ING Bank N.V. (hierna: 'ING').

2.3 De bank heeft € 1.000,- van de betaalrekening van de consument afgeschreven.

2.4 De consument heeft hierover geklaagd bij de bank en aangifte gedaan bij de politie, omdat hij het vermoeden heeft dat een derde na zijn vertrek het bedrag uit de geldautomaat heeft genomen. De bank is niet bereid het bedrag te vergoeden.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot vergoeding van een bedrag van € 1.000,-.

2.6 Aan deze vordering legt de consument, samengevat, ten grondslag dat de bank is tekortgeschoten in haar dienstverlening door het bedrag van € 1.000,- niet aan hem te vergoeden, terwijl de geldautomaat van ING het geld niet aan hem heeft uitgegeven maar het bedrag wel van zijn betaalrekening heeft afgeschreven. De bank heeft niet voldaan aan haar verzwaarde stelplicht. De enige manier om aan de verzwaarde stelplicht te voldoen is door het overleggen van de bewuste camerabeelden. Ondanks herhaalde verzoeken hiertoe heeft de bank dit geweigerd.

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 gehouden is een bedrag van € 1.000,- aan de consument te vergoeden. De commissie oordeelt in lijn met eerdere uitspraken[1] dat deze vraag ontkennend moet worden beantwoord en licht dit hierna toe.

Bankadministratie (logrol) strekt tot volledig bewijs

3.2 In artikel 18 van de voorwaarden staat het volgende:

> "*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.*
>
> *(…)*"

[1] Zie o.a. GC Kifid 2020-925, 2020-764, 2020-122, 2017-439.

3.3 Uit het hiervoor geciteerde artikel volgt dat als uitgangspunt tussen partijen geldt dat de bankadministratie tot volledig bewijs strekt, behoudens het door de consument geleverde tegenbewijs. Dit betekent dat de door de bank overgelegde logrol, verkregen van ING, in beginsel tot volledig bewijs strekt. Op de logrol is het volgende vermeld:

28-04-2021 14:22:40	Pas ingevoerd PAN=**********4778 pasvolgnummer=774
28-04-2021 14:22:40	EMV Applicatie Maestro (A0000000043060)
28-04-2021 14:22:46	PIN ingevoerd 4 posities

[redacted]

28-04-2021 14:22:47	Gekozen trx: Opname
28-04-2021 14:22:47	UUID: 9e75d306-086d-4d42-9749-2ceaf713e397
28-04-2021 14:22:47	9e75d306-086d-4d42-9749-2ceaf713e397
28-04-2021 14:22:53	Gevraagd bedrag via toets€0,00
28-04-2021 14:23:07	Bedragkeuze uitgevoerd €1.000,00
28-04-2021 14:23:08	TVR 8000048000, TSI 6800
28-04-2021 14:23:10	28/04/21 14:23:10 005054 8380
28-04-2021 14:23:10	REK:[redacted]
28-04-2021 14:23:10	PAS:004
28-04-2021 14:23:10	OPNAME: 1.000,00
28-04-2021 14:23:10	AI:A0000000043060
28-04-2021 14:23:10	Authorisatie-OK
28-04-2021 14:23:10	Autorisatie OK
28-04-2021 14:23:27	Pas aangeboden
28-04-2021 14:23:28	Pas uitgenomen
28-04-2021 14:23:42	Aantal biljetten uit cassette genomen: type: 4, €50, nummer: 20;
28-04-2021 14:23:45	Biljetten gepresenteerd, bedrag €1.000,00
28-04-2021 14:23:52	Biljetten uitgenomen
28-04-2021 14:23:52	Einde transactie
28-04-2021 14:23:52	Transactie status: Succesvol
28-04-2021 14:23:52	UUID: 9e75d306-086d-4d42-9749-2ceaf713e397
28-04-2021 14:23:52	9e75d306-086d-4d42-9749-2ceaf713e397
28-04-2021 14:23:56	Einde sessie

3.4 Uit de logrol blijkt dat de geldautomaat om 14:23:45 een bedrag van € 1.000,- ter beschikking heeft gesteld, dat 7 seconden later is uitgenomen. Niet is gebleken dat een storing heeft plaatsgevonden. Daarnaast volgt uit het dossier dat ING heeft verklaard dat uit de kasopmaak van de gebruikte geldautomaat geen overschot van € 1.000,- naar voren is gekomen.

3.5 Nu de consument zich op het standpunt heeft gesteld dat de bewuste geldautomaat het bedrag van € 1.000,- niet heeft uitgegeven, moet hij hiervoor (tegen)bewijs leveren.

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

3.6 Anders dan de consument is de commissie van oordeel dat de bank met het overleggen van de logrol voldoende feitelijke gegevens heeft verschaft om de consument aanknopingspunten te bieden voor zijn bewijslevering en daarmee voldaan heeft aan haar verzwaarde motiveringsplicht. De commissie stel vast dat geen ander bewijs voor de stelling van de consument voorhanden is dan zijn enkele verklaring dat de bewuste geldautomaat het geld niet aan hem heeft uitgegeven, maar mogelijk aan een derde.

3.7 Hoewel de commissie niet twijfelt aan de lezing van de consument, levert die verklaring op zichzelf, vanwege het voorgaande, onvoldoende tegenbewijs op. Dit betekent dat de bankadministratie (de logrol) tot volledig bewijs strekt.

3.8 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.[3] 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 de consument worden verbonden. Hiervoor is relevant dat de camera niet gericht blijkt te zijn op het geldafgifteluik.

Conclusie

3.9 Op grond van het voorgaande is dan ook niet komen vast te staan dat de bank is tekortgeschoten in haar dienstverlening tegenover de consument. De commissie wijst de vordering van de 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.

[2] Vgl. HR 20 november 1987, NJ, 1988, 500.
[3] Zie onder andere GC Kifid 2020-764, 2017-439, 2017-118.

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.