Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-411
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 25 juni 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 13 mei 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Bank aan Consument een bedrag van € 2.000,- dient te vergoeden. De Commissie is van oordeel dat de Bank hiertoe niet gehouden is en verwijst hiervoor naar haar eerdere (vergelijkbare) uitspraken. Consument stelt € 2.000,- door een geldautomaat van de Bank te hebben verloren. De Commissie stelt vast dat, afgezien van de stelling van Consument dat de geldautomaat niet naar behoren heeft gewerkt waardoor hij geen € 2.000,- heeft ontvangen, geen ander bewijs voor zijn stelling voorhanden is. Uit de logrol van de Bank, die in beginsel volledig bewijs oplevert, blijkt dat het bedrag van € 2.000,- is aangeboden en dat geen sprake was van een foutmelding voor het plaatsvinden van de gelduitgifte. De Commissie ziet ook geen aanleiding om aan te nemen dat het aanbieden van de biljetten ongebruikelijk lang heeft geduurd en dat Consument daardoor op een verkeerd been is gezet. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de aanvullende reactie van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt een betaalrekening met bijbehorende betaalpas aan bij de Bank.

2.2 Op de overeenkomst zijn de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. van toepassing die, voor zover relevant, als volgt luiden:

> "***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 als dit bewijs niet klopt.*
> *(…)*"

2.3 Op 26 maart 2019 heeft Consument bij een geldautomaat meerdere pogingen gedaan om een bedrag op te nemen. Er is vervolgens een bedrag van € 2.000,- is afgeschreven van zijn betaalrekening. Consument heeft de ontvangst van dit bedrag telefonisch bij de Bank betwist.

2.4 Op 28 maart 2019 heeft de Bank Consument per brief geïnformeerd dat hij geen recht heeft op vergoeding van het bedrag van € 2.000,-.

2.5 Op 9 april 2019 heeft Consument aangifte gedaan bij de politie. In het proces-verbaal heeft Consument onder meer verklaard dat hij geen geld uit de geldautomaat heeft opgenomen waardoor hij niet begrijpt dat er een bedrag van zijn betaalrekening is afgeschreven.

2.6 De uitwisselingen van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 2.000,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Er is € 2.000,- afgeschreven van de betaalrekening van Consument, terwijl hij geen geld heeft opgenomen uit de geldautomaat. Consument is dit bedrag door een geldautomaat van de Bank verloren.

Consument wilde voor een reis naar het buitenland een totaalbedrag van € 5.000,- opnemen uit een geldautomaat, maar de geldautomaat gaf telkens de melding dat een opname slechts mogelijk was tot maximaal € 2.000,-. Hierdoor heeft Consument ook meerdere malen de transactie geannuleerd. Toen Consument besloot toch akkoord te gaan met de opname van € 2.000,-, bleek dat hij nog slechts een bedrag € 500,- kon opnemen vanwege het bereiken van de daglimiet.

- Verder blijkt uit de logrol van de Bank dat tussen het uitnemen van de bankpas en het aanbieden van het geld sprake was van een tijdsduur van 15 seconden. Deze tijdsduur is abnormaal lang. Hierdoor is Consument mogelijk op het verkeerde been gezet, waardoor hij in de veronderstelling is geweest dat hij 'weer' geen geld kon opnemen. Kennelijk heeft iemand, die na hem bij de geldautomaat kwam, het geld meegenomen. De Bank kan middels de aanwezige camera zien dat Consument het geld niet heeft meegenomen.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Bank aan Consument een bedrag van € 2.000,- dient te vergoeden. De Commissie is van oordeel dat de Bank hiertoe niet gehouden is en verwijst hiervoor naar haar eerdere uitspraken, zoals GC Kifid nr. 2017-725. De Commissie neemt voor haar beslissing het volgende in overweging.

4.2 Op grond van artikel 150 van het Wetboek Burgerlijk Rechtsvordering geldt als uitgangspunt dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door hem gestelde feiten, de bewijslast dient te dragen van die feiten of rechten. De feiten die ten grondslag liggen aan de vordering van Consument hebben echter zich afgespeeld 'in het domein' van de Bank. Daarom kan van de Bank worden verlangd dat zij voldoende feitelijke gegevens verstrekt om Consument aanknopingspunten te bieden voor eventuele bewijslevering. Zie Hoge Raad 20 november 1987, NJ 1988, 500.

4.3 Op grond van artikel 18 van de Algemene Voorwaarden geldt dat de bankadministratie tot volledig bewijs strekt, behoudens door Consument te leveren tegenbewijs. Dit betekent dat de logrol die de Bank in de procedure heeft verstrekt in beginsel volledig bewijs oplevert. Uit de logrol blijkt dat de geldautomaat aan Consument een bedrag van € 2.000,- (door middel van 40 biljetten van € 50,-) ter heeft beschikking gesteld en dat deze biljetten vervolgens uit de geldautomaat zijn genomen. De logrol geeft geen blijk van een foutmelding voor het plaatsvinden van de gelduitgifte.

4.4 Uit de logrol blijkt dat tussen het aanbieden van de bankpas en het aanbieden van de biljetten een totale tijdsspanne zat van 15 seconden. Consument stelt dat het aanbieden van de biljetten ongebruikelijk lang heeft geduurd en hem mogelijk om een verkeerd been heeft gezet. De Bank heeft toegelicht dat van die 15 seconden de selectie van 40 biljetten totaal 9 seconden heeft geduurd, hetgeen begrijpelijkerwijs langer duurt dan een selectie van bijvoorbeeld 10 biljetten. Vervolgens zijn in 6 seconden de 40 geselecteerde biljetten getransporteerd naar het uitgifte vak. Eveneens heeft de Bank verklaard dat uit de geldautomaat een duidelijk hoorbaar geluid wordt geproduceerd. Aan het einde van de transactie wordt afgesloten met een groet. Uit de verklaring van de Bank ziet de Commissie geen aanleiding om aan te nemen dat het aanbieden van de biljetten ongebruikelijk lang heeft geduurd en dat Consument daardoor op een verkeerd been is gezet.

4.5 De Commissie stelt vast dat, afgezien van de stelling van Consument dat de geldautomaat niet naar behoren heeft gewerkt waardoor hij geen € 2.000,- heeft ontvangen, geen ander bewijs voor zijn stelling voorhanden is. Hoewel de Commissie niet twijfelt aan de oprechtheid van Consument, kan zij niet concluderen dat de Bank gehouden is tot betaling van de vordering van Consument.

4.6 Voor zover een derde het bedrag onrechtmatig zou hebben opgenomen, ziet de Commissie niet in waarom dit aan de Bank te verwijten zou zijn. 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 is op het geldafgifteluik.

Conclusie

4.7 Op grond van het voorgaande concludeert de Commissie dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.