Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0652

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	26 juli 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	De logrol van 24 november 2023

Samenvatting

Geldstortautomaat. Bewijsvermoeden bankadministratie. De consument heeft gesteld dat hij in twee transacties op 24 en 28 november 2023 een bedrag van € 350,- bij een geldstortautomaat heeft aangeboden en dat er vervolgens slechts € 50,- op zijn betaalrekening is bijgeschreven. Hij vordert van de bank vergoeding van het verschil. De commissie sluit aan bij haar eerdere uitspraken over vergelijkbare klachten en oordeelt dat de bankadministratie (de zogenaamde logrol) leidend is. De consument is er niet in geslaagd tegenwijs te leveren van zijn stelling. De commissie wijst de vordering af.

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 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 (hierna: de betaalrekening) met bijbehorende betaalpas en pincode aan. Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Algemene Bankvoorwaarden 2017 (hierna: ABV) van toepassing.

2.2 Op 24 november 2023 heeft de consument bij een geldautomaat van Geldmaat B.V. (hierna: Geldmaat) contant geld gestort. Hij heeft daarover verklaard dat hij € 200,- in een geldautomaat heeft gestort en dat er € 50,- op de betaalrekening is bijgeschreven.

2.3 Op 28 november 2023 heeft de consument zijn betaalpas opnieuw aangeboden bij een geldautomaat van Geldmaat. De consument heeft verklaard dat hij die dag € 150,- in de geldautomaat heeft gestort en dat er niets op de betaalrekening is bijgeschreven.

2.4 Van transacties die via geldautomaten van Geldmaat worden uitgevoerd, maakt Geldmaat een logrol. Uit de logrol is gebleken dat de consument met zijn betaalrekening bij de geldautomaat van Geldmaat op 24 november 2023 twee keer een bedrag van € 50,- heeft gestort en eenmaal een bedrag van € 50,- heeft opgenomen. Verder blijkt uit de logrol dat de consument bij de geldautomaat van Geldmaat op 28 november 2023 om 12:28:26 uur het saldo van de betaalrekening heeft opgevraagd. Een afbeelding van de logrol van 24 november 2023 is opgenomen in de bijlage.

2.5 Op 23 januari 2024 heeft de bank de consument een brief gestuurd over een klacht die hij op 28 november om 12:10 uur bij haar had ingediend. In de brief is het volgende opgenomen. De consument heeft bij de bank navraag gedaan over stortingen die op 25 en 26 november 2023 hebben plaatsgevonden. De bank heeft onderzoek gedaan naar deze stortingen en geconcludeerd dat deze stortingen goed zijn verlopen. Er zijn geen mislukte stortingen aangetroffen in de periode van 24 tot en met 26 november 2023. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.6 De consument vordert € 300,- van de bank. Ter onderbouwing van zijn vordering voert hij het volgende aan.

2.7 De consument heeft op 24 en 28 november 2023 een totaalbedrag van € 350,- (4 x € 50,- en 3 x € 50,-) bij de geldautomaat van Geldmaat aangeboden maar er is slechts € 50,- op zijn betaalrekening bijgeschreven.

2.8 De consument heeft in eerste instantie onjuiste informatie over de data van de stortingen verstrekt aan de bank. Aanvankelijk heeft hij gemeld dat de incidenten plaatsvonden op 25 en 26 november 2023, maar na het bekijken van de beschikbare informatie en overleg met zijn gezin heeft de consument vastgesteld dat de twee stortingen hebben plaatsgevonden op 24 november 2023 rond 19:30 uur en op 28 november 2023 rond 12:30 uur.

2.9 Op 24 november 2023 rond 19:30 uur heeft de consument een bedrag van € 200,- gestort bij een geldautomaat van Geldmaat. Hij heeft vier biljetten van € 50,- in de geldautomaat gestoken. Dit heeft hij meerdere keren verticaal, in plaats van horizontaal gedaan.

De geldautomaat heeft de biljetten meerdere keren geweigerd en uiteindelijk alle biljetten ingenomen. De consument heeft geen bon ontvangen. Achteraf heeft de consument ontdekt dat de geldautomaat slechts één biljet heeft opgemerkt.

2.10 Op woensdag 28 november 2023 rond 12:30 uur heeft de consument drie biljetten van € 50,- gestort bij een geldautomaat van Geldmaat. De consument heeft deze biljetten horizontaal in de geldautomaat gelegd. De consument heeft geen bon ontvangen, wel heeft hij een foto gemaakt van het scherm waarop zichtbaar is dat de geldautomaat geen bon beschikbaar heeft en de vraag wordt gesteld of de consument wil doorgaan. Volgens de consument is bij die storting € 150,- verdwenen.

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

Waar gaat deze klacht over?

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden, is of de bank gehouden is een bedrag van € 300,- aan de consument te vergoeden. De commissie is in lijn met haar eerdere uitspraken[1] van oordeel dat dat niet het geval is en zal dat hierna toelichten.

Wat houdt partijen verdeeld?

3.2 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat hij in twee transacties op twee verschillende dagen een totaalbedrag van € 350,- heeft aangeboden bij de geldautomaat van Geldmaat, maar dat slechts € 50,- op de betaalrekening is bijgeschreven. Hij is van mening dat de bank hem het verschil tussen beide bedragen moet vergoeden.

3.3 Daartegenover heeft de bank het standpunt ingenomen dat het geld, dat de consument op 24 november 2023 in de geldautomaat heeft gedeponeerd, is gestort op de betaalrekening van de consument. De bank heeft de logrol met betrekking tot de betwiste geldstorting in het geding gebracht en aangevoerd dat de bankadministratie hetgeen is dat zij als bewijs kan leveren voor de verrichtte transactie. Met betrekking tot de tweede storting op 28 november 2023 heeft de bank aangevoerd dat in de administratie niets is gebleken van een storting die dag en de consument enkel het saldo op de betaalrekening heeft opgevraagd. Verder heeft de bank aangevoerd het niet aannemelijk te vinden dat de consument zich drie maanden later heeft gerealiseerd zich in de data te hebben vergist.

[1] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2017-439, 2019-874, 2020-122, 2020-457, 2020-764, 2020-925, 2021-0758, 2021-1057, 2021-1089, 2022-366 2022-0770, 2022-0789 en 2023-0088.

De bank is van mening dat het aan de consument is om zijn stellingen te onderbouwen met tegenbewijs. In het door de consument aangeleverde bewijs ziet de bank geen reden om tot vergoeding over te gaan.

Wie draagt de bewijslast?

3.4 De bank heeft in dat kader de logrol van de geldstorting van 24 november 2023 overgelegd en hierop een toelichting gegeven. Uit de logrol is gebleken dat de storting op 24 november 2023 niet in één keer goed is verlopen vanwege gedetecteerd metaal en de geldautomaat als gevolg daarvan het aangebodene terug heeft gegeven. Uiteindelijk heeft de geldautomaat één biljet van € 50,- herkend en verwerkt. Volgens de bank zijn er geen kasverschillen naar voren gekomen. Uit de logrol blijkt verder niet dat de consument op 28 november 2023 nog een storting heeft gedaan.

3.5 Nu de consument zich op het standpunt heeft gesteld dat hij € 350,- heeft gestort en geen € 50,- zoals uit de logrol blijkt, zal hij hiervan het bewijs moeten leveren. Op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (hierna: Rv) is namelijk de partij die zich beroept op een feit ook degene die bewijs moet aandragen van dat feit, tenzij dat onredelijk zou zijn. Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat het in dit geval onredelijk zou zijn om van de consument te verlangen dat hij zijn stelling met bewijs onderbouwt. Hij beroept zich immers erop dat voornoemde stelling tot rechtsgevolg heeft dat de bank zijn schade moet vergoeden. De consument draagt daarmee het bewijsrisico, zoals dat volgt uit artikel 150 Rv. Wél 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. Het is vervolgens aan de consument om bewijs te leveren voor zijn stelling. Naar het oordeel van de commissie is de consument daarin niet geslaagd. De consument heeft overgelegd een foto genomen op 28 november 2023 om 12:31 uur waarop te zien is dat een geldautomaat van Geldmaat op dat moment geen bon beschikbaar heeft. De commissie is van oordeel dat de consument hiermee niet heeft aangetoond dat hij die dag daadwerkelijk een storting heeft verricht. Zoals de bank heeft aangevoerd, wordt dit scherm getoond nadat een betaalpas is ingevoerd. Op dat moment kan gekozen worden om de actie af te breken of door te gaan met de wetenschap dat na de transactie geen bon beschikbaar zal zijn.

[2] Zie ook Hoge Raad 20 november 1987, NJ 1988, 500 (verzwaarde stelplicht).

Conclusie

3.7 De commissie concludeert dat de bank niet gehouden is tot betaling van het gevorderde bedrag aan de consument. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 – De logrol van 24 november 2023

Onderstaand is een afbeelding van de logrol van de geldautomaat van Geldmaat van 24 november 2023. Uit deze afbeelding is het volgende op te maken:

- om 19:30:19 uur biedt de consument zijn betaalpas met nummer 301 behorende bij zijn betaalrekening met het rekeningnummer eindigend op 167 aan;
- de consument toetst zijn pincode in;
- de consument kiest voor storten van geld;
- de geldautomaat probeert de aangeboden biljetten te tellen;
- de telling kan niet worden afgerond omdat er een storing is opgetreden en er metaal wordt gedetecteerd;
- de geldautomaat probeert nog tweemaal de aangeboden biljetten te tellen. Dat lukt niet vanwege een metaaldetectie in het stortingsvak;
- de geldautomaat biedt het geld terug aan de consument. Er is geen enkel biljet geaccepteerd en er is 1 biljet gedetecteerd en terug aangeboden aan de consument;
- de consument heeft het door de geldautomaat terug aangeboden geld uitgenomen;
- om 19:32:32 uur kiest de consument opnieuw voor de keuze storten van geld;
- de geldautomaat probeert de aangeboden biljetten te tellen;
- de telling van het geld kan niet worden afgerond omdat er een storing is opgetreden en er metaal wordt gedetecteerd;
- de geldautomaat probeert nog tweemaal de aangeboden biljetten te tellen, dat lukt niet vanwege een metaaldetectie in het stortingsvak;
- de geldautomaat biedt het geld terug aan de consument. Er is geen enkel biljet geaccepteerd en er is 1 biljet gedetecteerd en terug aangeboden aan de consument;
- de consument heeft het door de geldautomaat terug aangeboden geld uitgenomen;
- om 19:33:35 uur kiest de consument opnieuw voor de keuze storten van geld en hij deponeert opnieuw geld in het stortingsvak van de geldautomaat;
- de geldautomaat herkent 1 biljet van € 50,-;
- om 19:33:57 uur kiest de consument opnieuw voor de keuze storten van geld;

- de geldautomaat transporteert het eerder ontvangen en herkende biljet van € 50,- naar de kluis van de geldautomaat;
- de geldautomaat probeert vervolgens de aangeboden biljetten te tellen en constateert dat er geen biljetten zijn ingevoerd;
- de transactie wordt afgerond en het bedrag van € 50,- dat door de geldautomaat is ontvangen wordt bijgeschreven op de betaalrekening van de consument;
- de betaalpas van de consument wordt om 19:34:19 uur aangeboden en twee seconden later uitgenomen, waarna de aangeboden transactiebon wordt uitgenomen;
- om 19:35:09, 19:35:50 en 19:38:15 uur vraagt de consument het saldo van zijn betaalrekening op;
- om 19:38:37 uur doet de consument een geldopname van € 100,-, deze wordt geweigerd vanwege onvoldoende saldo;
- om 19:39:13 uur vraagt de consument het saldo van de betaalrekening op;
- om 19:47:27 uur biedt de consument zijn betaalpas aan, toetst zijn pincode in en kiest voor geldopname van € 50,-;
- om 19:48:14 uur neemt de consument het geld uit de geldautomaat en vervolgens de transactiebon;
- om 19:50:16 uur biedt de consument zijn betaalpas aan, toetst zijn pincode in en kiest voor storten van geld;
- de geldautomaat probeert de aangeboden biljetten te tellen en herkent 1 biljet van € 50,-. De transactie wordt afgerond en het bedrag van € 50,- wordt bijgeschreven op de betaalrekening;
- de betaalpas van de consument wordt om 19:50:51 uur aangeboden en vier seconden later uitgenomen, waarna de aangeboden transactiebon wordt uitgenomen.

Date	Time	Batch	Batch seq no	Terminal seq no	PAN/Account nr	Domestic amount	D/C	Response code	Journal info	RRN	OH status
24.11.2023	19:30:19			8154					Card inserted,		
24.11.2023	**19:30:22**			**8154**	[redacted]			**N1: Use chip, fallback not allowed**	**BIN check, ABN Amro Maestro , expiry date 2704, Chip,**	[redacted]	
24.11.2023	19:30:27			8154					PIN entered,		
24.11.2023	19:30:31			8154					Service selected: Deposit note,		
24.11.2023	**19:30:32**			**8154**	[redacted]			**00: OK**	**Card scheme balance request,**	[redacted]	
24.11.2023	**19:30:32**			**8154**	[redacted]			**00: OK**	**Balance request, ABN Amro Maestro , expiry date 2704, Chip,**	[redacted]	
24.11.2023	**19:30:33**			**8154**	[redacted]			**00: OK**	**Account verification, ABN Amro Maestro , expiry date 2704, Chip,**	[redacted]	
24.11.2023	19:30:58			8154					Deposit: Start counting notes,		
24.11.2023	**19:31:14**			**8154**	[redacted]				**Dispenser, Malfunction, TransportMechanismState is Inoperable,**	[redacted]	
24.11.2023	**19:31:15**			**8154**	[redacted]				**Note deposit unit, Malfunction, TransportMechanismStatus is Inoperable,**	[redacted]	
24.11.2023	19:31:16			8154					Metal detected in input tray,		
24.11.2023	19:31:28			8154					Deposit: Start counting notes,		
24.11.2023	19:31:32			8154					Metal detected in input tray,		
24.11.2023	**19:31:34**			**8154**	[redacted]				**Dispenser, Good,**	[redacted]	
24.11.2023	**19:31:34**			**8154**	[redacted]				**Note deposit unit, Good,**	[redacted]	
24.11.2023	19:32:01			8154					Metal detected in input tray,		
24.11.2023	19:32:08			8154					Deposit: Start counting notes,		
24.11.2023	**19:32:15**			**8154**	[redacted]				**Note deposit unit, Info, Notes accepted (0), refused (1),**	[redacted]	
24.11.2023	19:32:22			8154					Refused notes presented to customer,		
24.11.2023	19:32:27			8154					Refused notes taken by customer,		
24.11.2023	19:32:32			8154					Deposit: New deposit selected,		
24.11.2023	19:32:39			8154					Deposit: Start counting notes,		
24.11.2023	19:32:45			8154					Wrong orientation detected in input tray,		
24.11.2023	19:32:52			8154					Deposit: Start counting notes,		
24.11.2023	**19:32:59**			**8154**	[redacted]				**Dispenser, Malfunction, TransportMechanismState is Inoperable,**	[redacted]	
24.11.2023	**19:32:59**			**8154**	[redacted]				**Note deposit unit, Malfunction, TransportMechanismStatus is Inoperable,**	[redacted]	
24.11.2023	19:33:01			8154					Metal detected in input tray,		
24.11.2023	**19:33:09**			**8154**	[redacted]				**Dispenser, Good,**	[redacted]	
24.11.2023	19:33:09			8154					Metal detected in input tray,		
24.11.2023	**19:33:09**			**8154**	[redacted]				**Note deposit unit, Good,**	[redacted]	
24.11.2023	19:33:16			8154					Deposit: Start counting notes,		
24.11.2023	**19:33:23**			**8154**	[redacted]				**Note deposit unit, Info, Notes accepted (0), refused (1),**	[redacted]	
24.11.2023	19:33:29			8154					Refused notes presented to customer,		
24.11.2023	19:33:33			8154					Refused notes taken by customer,		
24.11.2023	19:33:35			8154					Deposit: New deposit selected,		
24.11.2023	19:33:43			8154					Deposit: Start counting notes,		
24.11.2023	**19:33:49**			**8154**	[redacted]				**Note deposit unit, Info, Notes accepted (1), refused (0),**	[redacted]	
24.11.2023	**19:33:49**			**8154**	[redacted]				**Note deposit unit, Info, Recognized notes: 1xEUR50,**	[redacted]	
24.11.2023	19:33:57			8154					Deposit: New deposit selected,		
24.11.2023	19:34:01			8154					Deposit: Accepted notes transferred to safe,		
24.11.2023	19:34:11			8154					Deposit: Start counting notes,		
24.11.2023	**19:34:13**			**8154**	[redacted]				**Note deposit unit, Info, Notes accepted (0), refused (0),**	[redacted]	
24.11.2023	**19:34:13**			**8154**	[redacted]				**Note deposit unit, Info, Recognized notes: 1xEUR50,**	[redacted]	
24.11.2023	19:34:18			8154					Deposit: Amount approved,		
24.11.2023	19:34:19			8154					Card presented,		
24.11.2023	19:34:21			8154					Card taken,		
24.11.2023	19:34:30			8154					Receipt presented,		
24.11.2023	**19:34:30**	**0225**	**89**	**8154**	[redacted]	**50.00**	**C**	**00: OK**	**Deposit note, Error code 00, Chip,**	[redacted]	**OK**
24.11.2023	19:34:30			8154					Customer dialog ended,		

Date	Time	Batch	Batch seq no	Terminal seq no	PAN/Account nr	Domestic amount	D/C	Response code	Journal info	RRN	OH status
24.11.2023	19:47:27			8160					Card inserted,		
24.11.2023	**19:47:31**			**8160**	[redacted]			**N1: Use chip, fallback not allowed**	**BIN check, ABN Amro Maestro , expiry date 2704, Chip,**	[redacted]	
24.11.2023	19:47:37			8160					PIN entered,		
24.11.2023	19:47:47			8160					Withdrawal: Amount choosen/entered,		
24.11.2023	**19:47:48**			**8160**	[redacted]	**50.00**		**00: OK**	**Authorization, ABN Amro Maestro , expiry date 2704, Chip,**	[redacted]	
24.11.2023	19:47:50			8160					Card presented,		
24.11.2023	19:47:53			8160					Card taken,		
24.11.2023	19:48:03			8160					Money presented,		
24.11.2023	19:48:07			8160					Money taken,		
24.11.2023	19:48:14			8160					Receipt print requested,		
24.11.2023	**19:48:14**	**0225**	**90**	**8160**	[redacted]	**50.00**	**D**	**00: OK**	**Withdrawal note, (EUR 50.00), Error code 00, Chip,**	[redacted]	**OK**
24.11.2023	19:48:23			8160					Receipt presented,		
24.11.2023	19:48:23			8160					Customer dialog ended,		

Date	Time	Batch	Batch seq no	Terminal seq no	PAN/Account nr	Domestic amount	D/C	Response code	Journal info	RRN	OH status
24.11.2023	19:50:16			8162					Card inserted,		
24.11.2023	**19:50:19**			**8162**	[redacted]			**N1: Use chip, fallback not allowed**	**BIN check, ABN Amro Maestro , expiry date 2704, Chip,**	[redacted]	
24.11.2023	19:50:23			8162					PIN entered,		
24.11.2023	19:50:26			8162					Service selected: Deposit note,		
24.11.2023	**19:50:27**			**8162**	[redacted]			**00: OK**	**Card scheme balance request,**	[redacted]	
24.11.2023	**19:50:27**			**8162**	[redacted]			**00: OK**	**Balance request, ABN Amro Maestro , expiry date 2704, Chip,**	[redacted]	
24.11.2023	**19:50:28**			**8162**	[redacted]			**00: OK**	**Account verification, ABN Amro Maestro , expiry date 2704, Chip,**	[redacted]	
24.11.2023	19:50:38			8162					Deposit: Start counting notes,		
24.11.2023	**19:50:45**			**8162**	[redacted]				**Note deposit unit, Info, Notes accepted (1), refused (0),**	[redacted]	
24.11.2023	**19:50:45**			**8162**	[redacted]				**Note deposit unit, Info, Recognized notes: 1xEUR50,**	[redacted]	
24.11.2023	19:50:49			8162					Deposit: Amount approved,		
24.11.2023	19:50:51			8162					Card presented,		
24.11.2023	19:50:54			8162					Deposit: Accepted notes transferred to safe,		
24.11.2023	19:50:55			8162					Card taken,		
24.11.2023	19:51:04			8162					Receipt presented,		
24.11.2023	**19:51:04**	**0225**	**92**	**8162**	[redacted]	**50.00**	**C**	**00: OK**	**Deposit note, Error code 00, Chip,**	[redacted]	**OK**
24.11.2023	19:51:04			8162					Customer dialog ended,		