Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-956
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 15 juni 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 25 november 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wetgeving

Samenvatting

Geldautomaat. De broer van Consument heeft voor Consument zesmaal geprobeerd € 500,- op te nemen bij geldautomaten. Volgens Consument zijn slechts drie van deze transacties geslaagd en is het niet terecht dat de Bank toch zesmaal € 500,- afgeschreven heeft. Naar het oordeel van de Commissie heeft de Bank aan de hand van haar administratie bewijs geleverd voor haar standpunt dat de automaten geen fout gemaakt hebben. Op grond van de voorwaarden dient de administratie van de Bank als volledig bewijs, behoudens tegenbewijs. Consument heeft geen tegenbewijs kunnen leveren. Daarnaast heeft Consument zich beklaagd over het feit dat de Bank zijn broer niet te woord stond. Omdat niet is komen vast te staan dat de broer van Consument gemachtigd was voor de betaalrekening van Consument, is dat klachtonderdeel niet gegrond. 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 hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van de Bank; 4) de repliek van Consument en 5) de reactie van de Bank op een vraag in de repliek.

1.2 De Commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. Dit houdt in dat de uitspraak niet-bindend is en dat partijen elkaar dus niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank, met een daarbij behorende betaalpas. De broer van Consument heeft zesmaal geprobeerd voor Consument € 500,- op te nemen bij geldautomaten (hierna: de transacties).

Deze transacties vonden plaats tussen 31 januari 2020 en 24 februari 2020. De eerste vijf transacties werden uitgevoerd bij automaten bij een kantoor van de Bank. De zesde transactie vond plaats op een andere locatie, bij een automaat van Geldmaat. In alle zes gevallen is € 500,- afgeschreven van de betaalrekening van Consument.

2.2 Van transacties die via geldautomaten uitgevoerd worden, wordt een logrol opgemaakt. Op de zes logrollen van de geldopnames waar deze klacht over gaat, is vermeld dat € 500,- is uitgenomen uit de automaat. Op de logrol van de transactie voorafgaand aan de opname op 31 januari 2020 is opgenomen dat ook die transactie geslaagd is. Het kastotaal van de ene automaat bij het kantoor van de Bank is na de transacties op 27 februari en 3 maart 2020 opgemaakt. Die automaat vertoonde een kastekort. Het kastotaal van de andere automaat bij het kantoor van de Bank is op dezelfde dagen opgemaakt en vertoonde een kasoverschot van € 15,-.

2.3 Op het gebruik van de betaalrekening van Consument zijn de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing verklaard. In artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden is opgenomen:

"*Onze bankadministratie levert volledig bewijs op maar u mag tegenbewijs leveren.*"

De klacht en vordering

2.4 Consument heeft gesteld dat van de zes transacties tot driemaal toe geen geld uit de automaat kwam. De zesde transactie is geslaagd, maar van de transacties bij het Bankkantoor zijn twee transacties geslaagd en bij de andere drie kwam er geen geld uit de automaat. Consument vordert vergoeding van een bedrag van € 1.500,-.

2.5 De broer van Consument heeft de transacties verricht en heeft bij één van de transacties hulp gevraagd van een medewerker van de Bank. De medewerker deelde toen mee dat Consument met de broer naar de Bank moest komen. Toen de broer van Consument de klacht indiende namens Consument, heeft hij daarbij benoemd dat hij niet begrijpt dat Consument naar de Bank moet komen. Consument is verlamd en de broer verzorgt hem en heeft een machtiging om zijn zaken te regelen. De broer van Consument vindt dat de medewerker hem had moeten helpen, omdat hij de betaalpas, pincode en het legitimatie-bewijs van zijn broer bij zich had.

Het verweer

2.6 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

De transacties

3.1 Het geschil tussen Consument en de Bank over de transacties komt in de kern neer op de vraag of de automaat een fout gemaakt heeft bij de eerste vijf transacties. De zesde transactie is volgens Consument geslaagd en van de eerdere vijf transacties weet Consument niet meer welke opname geslaagd is en welke niet. Hij heeft alleen gesteld dat bij drie van de vijf transacties bij het Bankkantoor geen geld uit de automaat kwam. Omdat Consument stelt dat ten onrechte vijfmaal € 500,- is afgeschreven in plaats van tweemaal, is het op grond van de wettelijke bewijslastverdeling (artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, zie de bijlage) - bij voldoende betwisting van de Bank - aan Consument om bewijs te leveren voor haar stelling. Op grond van artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden levert de administratie van de Bank volledig bewijs op en mag Consument tegenbewijs leveren (zie overweging 2.3). Wel kan van de Bank worden verlangd dat zij voor haar betwisting van de door Consument gestelde feiten voldoende feitelijke gegevens aandraagt, zodat Consument aanknopingspunten heeft voor eventuele bewijslevering. Zie bijvoorbeeld de uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening in een vergelijkbare zaak, met nummer 2019-047.

3.2 De Commissie is op basis van het volgende van oordeel dat de Bank voldoende feitelijke gegevens heeft aangedragen. De Bank heeft de logrollen overgelegd van de vijf transacties en de kasopmaak overgelegd. Hieruit komt naar voren dat in alle vijf transacties € 500,- uit de automaat genomen is en dat de transactie voorafgaand aan de eerste transactie eveneens geslaagd is. Het is niet gebleken dat de automaat (voor, tijdens of na de transacties) in storing verkeerde. Verder is bij de ene automaat na de transacties van Consument een kastekort geconstateerd en bij de andere automaat een kasoverschot van slechts € 15,-. Ten slotte heeft de Bank naar voren gebracht dat de automaten aan strenge regels moeten voldoen. Onderdeel daarvan is een zeer uitgebreide en regelmatige service van de automaten.

3.3 In reactie op het verweer van de Bank heeft Consument naar voren gebracht dat de Bank weliswaar op de logrol wijst, maar moet begrijpen dat machines fouten kunnen maken. Gelet op de onderbouwing van de Bank is dit echter onvoldoende om als tegenbewijs te dienen.

Camerabeelden

3.4 Consument heeft verder gesteld dat er camerabeelden moeten zijn van de momenten van de transacties. Als een pinpas van iemand is gestolen en er wordt mee gepind dan komt dit op televisie. Nu is er geen geld uit de automaat gekomen, dan kan de Bank ook de camera-beelden laten zien, aldus Consument. Volgens de Bank worden camerabeelden alleen verstrekt aan politie of justitie in het kader van strafrechtelijk onderzoek.

In reactie hierop heeft Consument verzocht of de Bank de camerabeelden aan Kifid kan tonen. De Bank heeft dit verzoek afgewezen. Daarbij heeft zij herhaald dat de beelden alleen met politie of justitie gedeeld worden en toegelicht dat de camera gericht staat op de persoon die voor de geldautomaat staat en niet op het stortingsvak van de automaat (de Commissie leest: uitgiftevak). Aan de hand van mogelijk vastgelegde camerabeelden is dan ook niet vast te stellen wat zich bij het stortingsvak (uitgiftevak) afgespeeld heeft. In lijn met eerdere uitspraken is de Commissie van oordeel dat de camerabeelden niet overgelegd hoeven te worden (zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nummers 2020-411 en 2020-445).

Machtiging

3.5 Tot slot gaat de Commissie in op de klacht dat de medewerker van de Bank de broer van Consument hem niet te woord stond met betrekking tot de transacties. De broer van Consument heeft naar voren gebracht dat hij een machtiging heeft om zaken voor Consument te regelen. De Bank heeft hiertegen ingebracht dat bij de Bank geen machtiging aanwezig is voor de betaalrekening van Consument en dat de medewerker van de Bank dus juist gehandeld heeft door te verlangen dat Consument zelf contact opneemt. Consument heeft hiertegen niets ingebracht. De Commissie houdt het er dan ook voor dat voor het gebruik van de betaalrekening van Consument geen machtiging aanwezig is bij de Bank en dat de Bank dus geen vragen over de betaalrekening van Consument kan beantwoorden aan de broer van Consument. Vergelijk in dit kader een eerdere uitspraak van de Geschillen-commissie Financiële Dienstverlening met nummer 2020-648, over het verschil tussen een bancaire machtiging en een ander type verklaring (in dat geval een levenstestament).

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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een 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. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wetgeving

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."