Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0533
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 18 maart 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 11 juni 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Opname geldautomaat. De consument heeft gesteld dat het bedrag dat zij bij een geldautomaat geprobeerd heeft op te nemen, niet uit de automaat is gekomen. Het bedrag is echter wel van haar betaalrekening afgeschreven. De consument vordert vergoeding van het niet ontvangen bedrag. De commissie sluit aan bij haar eerdere uitspraken en beslist dat de zogenaamde logrol leidend is en oordeelt dat de consument er niet in is geslaagd tegenwijs te leveren. 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; 3) de repliek van de consument en 4) 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 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?

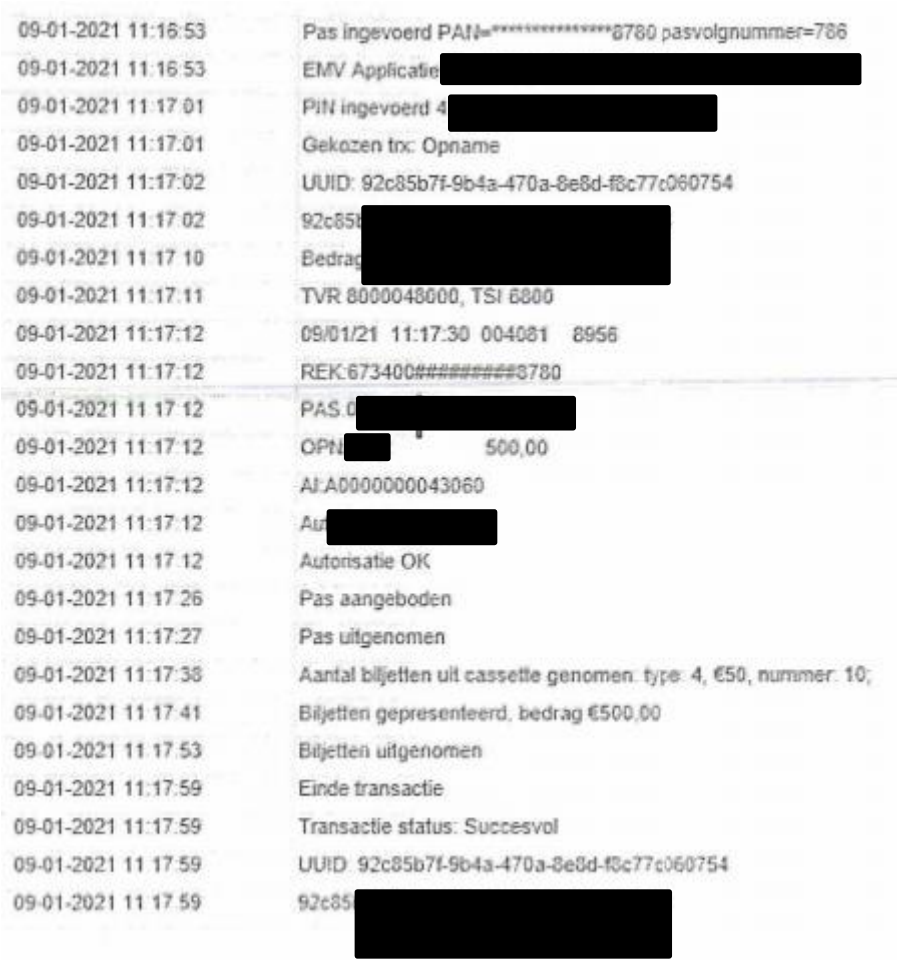
2.1 De consument houdt bij de bank een betaalrekening aan met bijbehorende bankpas en pincode. Op de overeenkomst tussen de bank en consument zijn onder andere de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. van toepassing (hierna: 'de voorwaarden').

In artikel 18 van de voorwaarden staat het volgende:

"Artikel 18 – Bewijskracht en bewaartermijn bankadministratie Onze bankadministratie levert volledig bewijs op maar u mag tegenbewijs leveren. 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."

2.2 Op 9 januari 2021 om 11:17 uur heeft de consument geprobeerd een bedrag van € 500,- op te nemen bij een geldautomaat van de ING Bank. De consument heeft over deze opname, voor zover relevant, het volgende verklaard. Ten tijde van de geldopname heeft de consument ingevoerd dat ze € 500,- wilde opnemen. Zij kreeg vlak daarna de foutmelding dat haar bankpas onleesbaar was. Ze probeerde de geldopname opnieuw te doen waarbij er weer een foutmelding volgde. De tekst in het scherm dat normaal gesproken volgt bij het succesvol doorlopen van de transactie, '*u kunt uw geld nu uitnemen*' bleef uit. Ze is hierna het bankkantoor van de ING Bank binnengelopen maar daar konden ze haar niet verder helpen. Ze is vervolgens naar de supermarkt gelopen om te controleren of haar bankpas daar wel zou werken. Dit ging wel goed. De camerabeelden van de bank ten tijde van de geldopname zullen uitwijzen dat er geen biljetten zijn uitgekomen en ze het bankkantoor in is gelopen om te vragen om hulp.

2.3 Van transacties die via een geldautomaat uitgevoerd worden, wordt een logrol opgemaakt. Ten aanzien van de transactie van de consument is het volgende vermeld:



09-01-2021 11:16:53	Pas ingevoerd PAN=**********8780 pasvolgnummer=786
09-01-2021 11:16:53	EMV Applicatie [redacted]
09-01-2021 11:17:01	PIN ingevoerd 4 [redacted]
09-01-2021 11:17:01	Gekozen trx: Opname
09-01-2021 11:17:02	UUID: 92c85b7f-9b4a-470a-8e8d-f8c77c060754
09-01-2021 11:17:02	92c85 [redacted]
09-01-2021 11:17:10	Bedrag [redacted]
09-01-2021 11:17:11	TVR 8000048000, TSI 6800
09-01-2021 11:17:12	09/01/21 11:17:30 004081 8956
09-01-2021 11:17:12	REK:673400########8780
09-01-2021 11:17:12	PAS [redacted]
09-01-2021 11:17:12	OPN [redacted] 500,00
09-01-2021 11:17:12	AI:A0000000043060
09-01-2021 11:17:12	Au [redacted]
09-01-2021 11:17:12	Autorisatie OK
09-01-2021 11:17:26	Pas aangeboden
09-01-2021 11:17:27	Pas uitgenomen
09-01-2021 11:17:38	Aantal biljetten uit cassette genomen: type: 4, €50, nummer: 10;
09-01-2021 11:17:41	Biljetten gepresenteerd, bedrag €500,00
09-01-2021 11:17:53	Biljetten uitgenomen
09-01-2021 11:17:59	Einde transactie
09-01-2021 11:17:59	Transactie status: Succesvol
09-01-2021 11:17:59	UUID: 92c85b7f-9b4a-470a-8e8d-f8c77c060754
09-01-2021 11:17:59	92c85 [redacted]

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert een bedrag van € 500,-. Aan deze vordering legt de consument, samengevat, ten grondslag dat de geldautomaat het geld niet heeft uitgegeven maar het bedrag wel van haar rekening is geschreven. De geldautomaat gaf foutmeldingen. Uit de camerabeelden moet de bank kunnen zien dat de consument het geld niet heeft ontvangen.

Het verweer

2.5 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

Inleiding en beslissing

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden, is of de bank gehouden is een bedrag van € 500,- aan de consument te vergoeden.

De commissie oordeelt in lijn met haar eerdere uitspraken dat deze vraag ontkennend dient te worden beantwoord en neemt hiertoe het volgende in overweging.

Motivering van de beslissing

3.2 Ingevolge artikel 18 van de voorwaarden geldt als uitgangspunt dat de bankadministratie tot volledig bewijs strekt, behoudens het door de consument geleverde tegenbewijs. Dit betekent dat de door de bank overgelegde logrol in beginsel tot volledig bewijs strekt. Blijkens de logrol heeft de geldautomaat op 9 januari 2021 een bedrag van € 500,- (door middel van 10 biljetten van € 50,-) ter beschikking gesteld, dat 12 seconden nadat het bedrag werd aangeboden, is uitgenomen. Niet is gebleken dat een storing heeft plaatsgevonden, noch was sprake van een kasoverschot.

3.3 Nu de consument zich op het standpunt heeft gesteld dat de bewuste geldautomaat het bedrag van € 500,- niet heeft uitgegeven, dient zij hiervoor (tegen)bewijs te leveren. Wel 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.

3.4 Met betrekking tot de camerabeelden oordeelt de commissie in lijn met haar eerdere uitspraken[1] dat de bank niet gehouden is om camerabeelden over te leggen, nu die worden gemaakt ten behoeve van opsporingsactiviteiten, die niet tot de taak van de bank behoren. Daarbij komt dat de bank niet beschikt over de camerabeelden. 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[2]. Hiervoor is relevant dat de camera niet gericht blijkt te zijn op het geldafgifteluik.

3.5 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 haar bewijslevering. Omdat de consument zich op het standpunt stelt dat het geld niet uit de automaat gekomen is, rust de bewijslast en ook het bewijsrisico van die stelling op haar. De commissie stelt vast dat er onvoldoende bewijs voorhanden is voor de stelling van de consument dat de geldautomaat het bedrag van € 500,- niet heeft uitgegeven. Dit betekent dat de bankadministratie (de logrol) tot volledig bewijs strekt[3] .

3.6 Hoewel de commissie niet twijfelt aan de oprechtheid van de consument, concludeert ze dat de bank niet gehouden is tot betaling van de vordering van de consument.

---

[1] Zie bijvoorbeeld de uitspraken GC Kifid 2020-411 en 2020-445, te vinden op www.kifid.nl.
[2] Zie uitspraak GC Kifid 2020-764.
[3] Zie ook uitspraak GC Kifid 2020-122.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.