

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-797  
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 7 maart 2019  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 15 oktober 2019  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Consument heeft met zijn betaalpas een bedrag van € 600,- proberen op te nemen bij een geldautomaat van ING. Consument stelt dat de geldautomaat het bedrag niet heeft uitgegeven. Uit de logrol blijkt dat de geldautomaat het bedrag heeft uitgegeven. Daarnaast blijkt uit de uitdraai van de kasopmaak dat geen sprake was van een kasoverschot. De Commissie stelt vast dat in de algemene voorwaarden is bepaald dat de administratie van de Bank tot volledig bewijs strekt behoudens door Consument geleverd tegenbewijs. Consument is er niet in geslaagd om tegenbewijs te leveren. De vordering wordt afgewezen.

## **I. Procesverloop**

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

- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de brief van Consument van 9 juli 2019;
- de brief van de Bank van 13 augustus 2019.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

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 en pincode bij de Bank aan.
- 2.2 Op de rechtsverhouding tussen partijen zijn de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. en de Voorwaarden Betaaldiensten Particulieren van toepassing. In artikel 18 van de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V is bepaald:

“(…)

**Artikel 18-Bewijskracht en bewaartermijn bankadministratie**

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

- I. 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.

(…)”

- 2.3 Consument heeft op 2 december 2018 om 15.04 uur geprobeerd om een bedrag van € 600,- op te nemen bij een geldautomaat van ING Bank N.V. (hierna: ING).
- 2.4 De Bank heeft € 600,- van de betaalrekening van Consument afgeschreven.
- 2.5 Op 24 december 2018 heeft Consument aangifte gedaan bij de politie. In het proces-verbaal staat voor zover relevant:

“(…)”

Hij deed aangifte en verklaarde het volgende over het in de aanhef vermelde incident, dat plaatsvond op de locatie genoemd bij plaats delict, tussen zondag 2 december 2018 te 15:05 uur en zondag 2 december 2018 te 15:30 uur:

(…)”

### 3. Vordering, klacht en verweer

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot vergoeding van een bedrag van € 600,-.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort weergegeven, op de volgende grondslag.

Consument stelt dat de Bank is tekortgeschoten in haar dienstverlening jegens hem en voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- het bedrag van € 600,- is niet door de geldautomaat uitgegeven;
- het is maar de vraag of de logrol, die door de Bank is overgelegd, betrekking heeft op de betwiste geldopname. Het rekeningnummer van Consument staat niet op de logrol.

Verder stelt Consument dat de Bank niet duidelijk heeft aangetoond wat de opnamelimiet voor een geldautomaat van een andere bank was ten tijde van de betwiste geldopname. Ook is Consument van mening dat de Bank nalatig is geweest door de camerabeelden niet te raadplegen.

#### Verweer

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Uit de logrol van de geldautomaat is gebleken dat:
  - i. de geldautomaat 5 biljetten van € 20,- en 10 biljetten van € 50,- heeft aangeboden;
  - ii. de transactie succesvol is verlopen en
  - iii. dat de biljetten niet zijn ingeslikt door de geldautomaat.
- Het staat buiten kijf dat de transactie op de logrol betrekking heeft op de door Consument betwiste geldopname. Om de privacy van gebruikers van geldautomaten te kunnen waarborgen, was het gehele rekeningnummer niet weergegeven op de logrol. Het pasnummer, het tijdstip en de locatie van de geldopname komen overeen met de verklaring van Consument. Op de logrol staat een gemaskeerd (Primary Account Number)-nummer (PAN) vermeld. In dit kader heeft de Bank uitgelegd hoe de laatste vier cijfers van het PAN te herleiden zijn naar het rekeningnummer van Consument.
- Uit de uitdraai van de kasopmaak van de geldautomaat van ING is gebleken dat er geen sprake was van een kasoverschot.
- Ten tijde van de betwiste geldopname was de opnamelimiet € 666,-. Ter onderbouwing van dit standpunt heeft de Bank een overzicht met aanpassingen van de opnamelimiet overgelegd. Voorts heeft zij gewezen op een artikel, waarin onder meer is aangekondigd dat de Bank vanaf 26 november 2018 geen afzonderlijke 'gastgebruiklimiet' meer hanteert.
- De Bank beschikt niet over de camerabeelden omdat het een geldautomaat van ING betrof. Daarnaast kunnen de beelden alleen opgevraagd worden in het kader van een strafrechtelijk onderzoek waardoor de Bank -ook als zij de beelden in haar bezit had- de beelden niet mocht verstrekken.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De vraag die de Commissie moet beantwoorden, is of de Bank gehouden is het bedrag van € 600,- aan Consument te vergoeden.

Het standpunt van Consument is dat de geldautomaat het bedrag van € 600,- niet heeft uitgegeven. Als uitgangspunt geldt dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten, bij voldoende betwisting door de tegenpartij, haar stellingen moet bewijzen (artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering). Omdat Consument zich op het standpunt stelt dat de bewuste geldautomaat het bedrag van € 600,- niet heeft uitgegeven, rust de bewijslast op hem. Wel kan van de Bank verlangd worden dat zij voldoende feitelijke gegevens verstrekt ter motivering van haar betwisting van de stellingen van Consument teneinde Consument aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen.

- 4.2 De Bank heeft de logrol en de uitdraai van de kasopmaak overgelegd. Uit de uitdraai van de kasopmaak blijkt dat geen sprake was van een kasoverschot.

- 4.3 Omdat het rekeningnummer niet op de logrol staat vermeld, stelt Consument dat het niet duidelijk is of de logrol betrekking heeft op de betwiste geldopname. De Bank heeft aangevoerd dat op grond van privacy wet- en regelgeving een gemaskeerd PAN op de logrol staat vermeld. Daarnaast heeft de Bank uitgelegd hoe de vier cijfers van het PAN, die wel zichtbaar zijn op de logrol, te herleiden zijn naar het rekeningnummer van Consument. Verder heeft de Bank gesteld dat het pasnummer, het tijdstip en de locatie wel overeenkomen met de verklaring van Consument. Naar het oordeel van de Commissie heeft de Bank hiermee voldoende aannemelijk gemaakt dat de logrol betrekking heeft op de betwiste geldopname.

- 4.4 Met het overleggen van de logrol en de uitdraai van de kasopmaak heeft de Bank voldoende feitelijke gegevens verschaft teneinde Consument aanknopingspunten te bieden voor zijn bewijslevering. De Commissie stelt vast dat geen ander bewijs voor de stelling van Consument voorhanden is dan de enkele mededeling dat de bewuste geldautomaat het geld niet heeft uitgegeven.

- 4.5 Mede gelet op het feit dat voor de rechtsverhouding tussen partijen ook nog geldt dat de administratie van de Bank (onderhavige administratie heeft als zodanig te gelden) als volledig bewijs dient (zie hiervoor onder 2.2), kan de Commissie niet anders dan uitgaan van de juistheid van het standpunt van de Bank en van de gegevens die door de Bank zijn verstrekt.

Aan het feit dat de camerabeelden van de betwiste geldopname niet (meer) beschikbaar zijn, kan in deze procedure geen consequentie ten gunste van Consument worden verbonden. Hiervoor is relevant dat strafrechtelijk onderzoek aan de hand van videobeelden een taak van politie en justitie is waartoe de Bank niet is gehouden.

- 4.6 Voor wat betreft de opnamelimiet bij een geldautomaat van een andere bank, maakt de Commissie uit de door de Bank verstrekte informatie op dat de opnamelimiet ten tijde van de betwiste geldopname € 666,- was. Naar het oordeel van de Commissie is daarom niet gebleken dat er sprake was van overschrijding van de opnamelimiet.
- 4.7 Op grond van het voorgaande stelt de Commissie vast dat Consument tegenover de betwisting door de Bank onvoldoende bewijs heeft geleverd om de juistheid van zijn stelling te kunnen aannemen.
- 4.8 Nu niet is komen vast te staan dat de Bank tekort is geschoten in haar dienstverlening jegens Consument, komt de Commissie tot de conclusie dat de Bank niet gehouden is om het bedrag van € 600,- aan Consument uit te betalen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. 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.*

*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.*