

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1039
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 19 november 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 13 december 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Van de rekening van Consument is een bedrag van € 500,- afgeschreven. Consument stelt dat geld niet uit de geldautomaat te hebben gekregen. Gevorderd wordt vergoeding van het afgeschreven bedrag. De Commissie wijst de vordering afwanwege hetgeen is bepaald in artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden in samenhang gezien met de overgelegde logrol.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank.

Ondanks een uitnodiging daartoe heeft Consument niet op het verweer gereageerd.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft op 15 september 2019 geprobeerd om € 2.000,- op te nemen bij een geldautomaat van de Bank. Vervolgens werd door de automaat aangegeven dat er een limiet van € 500,- was.
- 2.2 Van de rekening van Consument is een bedrag van € 500,- afgeschreven.

2.3 De logrol van de geldautomaat vermeldt het volgende:

```

Situation: Withdrawal
Account: ██████████
Id: ██████████
Result: OK
Result Detail: OK
Card Retained: No
Suspect Transaction: No
Transaction end: 2019/09/15 17:20:36
17:19:20 3201 Transaction no. ██████████ started
17:19:20 3951 Application List created; 1 applications found
17:19:20 3952 The following AIDs were found: A0000000043060
17:19:20 3953 Index of selected application (starts with 0): 0; mode (0=manual, 1=automatic): 1
17:19:22 3954 EMV application 'Maestro', AID 'A0000000043060', PAN '673400XXXXXXXXX9437', 17:19:22 300024 <AAB>
'Pan read'
17:19:22 3206 Card sequence no. ", class '2', table '2', pan ", 17:19:22 300024 <AAB> 'Welcome message set: <span
class="alternatingMessage">Goedemiddag mevrouw ██████████;/span>'
17:19:27 3233 Pin entered, 17:19:31 300024 <AAB> 'ACCOUNT: ██████████
17:19:31 3217 Function 'COUT/GA' selected
17:19:39 3301 Alternate withdrawal amount entered '2,000.00 EUR', 17:19:45 300024 <AAB> 'Found currency: 0978, ',
17:19:45 300024 <AAB> 'Current currency: EUR, '
17:19:46 3955 Cryptogramme Information of First GenerateAC: CI=80 , 17:19:46 300024 <AAB> 'Found currency: 0978, ',
17:19:46 300024 <AAB> 'Current currency: EUR, '
17:19:47 3961 AAC as second cryptogramme requested
17:19:47 3956 Cryptogramme Information of Second GenerateAC: CI=00
17:19:47 3959 TVR=b10000000b00000000b00000100b00000000b00000000, TSI=b01100000b00000000, Script Results=
17:19:57 3301 Alternate withdrawal amount entered '500.00 EUR', 17:20:02 300024 <AAB> 'Found currency: 0978, ', 17:20:02
300024 <AAB> 'Current currency: EUR, '
17:20:02 3953 Index of selected application (starts with 0): 0; mode (0=manual, 1=automatic): 1
17:20:03 3954 EMV application 'Maestro', AID 'A0000000043060', PAN '673400XXXXXXXXX9437'
17:20:03 3955 Cryptogramme Information of First GenerateAC: CI=80 , 17:20:03 300024 <AAB> 'Found currency: 0978, ',
17:20:03 300024 <AAB> 'Current currency: EUR, '
17:20:05 3962 TC as second cryptogramme requested
17:20:05 3956 Cryptogramme Information of Second GenerateAC: CI=40
17:20:05 3959 TVR=b10000000b00000000b00000100b00000000b00000000, TSI=b01100000b00000000, Script Results=
17:20:09 3209 Card ejected and taken
17:20:13 3302 Valuedoc dispense function successful
17:20:13 3828 Dispense info - 10 note(s) of 50,00 EUR from cassette 6 (CASHOUT4)
17:20:19 120803 Note present denomination result <10> * <50,00 EUR>
17:20:19 3317 Valuedoc(s) presented (amount: 500,00 EUR)
17:20:21 120804 Valuedoc(s) removed
17:20:22 3304 Valuedoc present successful
17:20:22 3320 GA end transaction
17:20:25 3259 Print request:The customer select -> YES
17:20:25 3243 Print form name COUT
17:20:31 3253 Print page(s) taken
17:20:32 1015 <Application> Application state is: SERVICE (3)
17:20:32 3202 Transaction no. ██████████ finished, state 'N', end-state'N'

```

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert € 500,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
Consument heeft gesteld een opname te hebben willen doen van € 2.000,-.

Op het scherm van de geldautomaat werd toen gemeld dat de limiet € 500,- was. Daarna heeft zij de geldopname afgebroken.

Toen zij bij thuiskomst tot de ontdekking kwam dat de € 500,- toch was afgeschreven, heeft Consument meteen contact met de Bank opgenomen. Die gaf aan dat als het geld niet was opgenomen, dit zou blijken uit de telling van de machine en dat het ten onrechte afgeschreven bedrag dan zou worden teruggestort.

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 wijst de vordering van Consument af en motiveert dit als volgt. Daarbij sluit zij aan bij de vaste lijn in haar rechtspraak, die kenbaar is uit onder meer GC Kifid, 2017-439; GC Kifid, 2017-711 en GC Kifid, 2017-725.
- 4.2 De Commissie stelt vast dat volgens artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden als uitgangspunt geldt dat de bankadministratie tot volledig bewijs strekt, behoudens door Consument te leveren tegenbewijs. Dit betekent dat de overgelegde logrol in beginsel bewijs oplevert. Volgens de logrol heeft de geldautomaat aan Consument een bedrag van € 500,- ter beschikking gesteld, dat door Consument is uitgenomen. Uit de logrol is niet gebleken dat voorafgaand aan de gelduitgifte een foutmelding is gegeven, of dat het ongebruikelijk lang heeft geduurd voordat de geldautomaat de biljetten heeft uitgegeven.
- 4.3 Nu Consument zich op het standpunt heeft gesteld dat de geldautomaat de biljetten niet heeft uitgegeven, dient zij hiervan (tegen) bewijs te leveren. Wel kan van de Bank worden verlangd dat zij voldoende feitelijke gegevens verstrekt teneinde Consument aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen nu de feiten zich hebben afgespeeld 'in het domein' van de Bank. Vgl. HR 20 november 1987, NJ 1988, 500.
- 4.4 Hoewel de Commissie niet twijfelt aan de oprechtheid van Consument, volgt zij het verweer van de Bank omdat Consument, gelet op het hierboven overwogene, in het licht van artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden, onvoldoende tegenbewijs heeft geleverd. De Commissie is van oordeel dat de Bank met het overleggen van de logrol voldoende feitelijke gegevens heeft verschaft teneinde Consument aanknopingspunten te bieden voor haar 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.

De Commissie is niet gebleken van feiten of omstandigheden, die meebrengen dat op grond van de eisen van redelijkheid en billijkheid de bewijslast anders zou moeten worden verdeeld. Dit geldt te meer nu op de Bank al een verzwaarde stelplicht rust. De Commissie oordeelt daarom dat Consument onvoldoende tegenbewijs heeft geleverd, zodat de bankadministratie (de logrol) tot volledig bewijs strekt.

- 4.5 Op grond van het voorgaande is dan ook niet komen vast te staan dat de Bank is tekortgeschoten in haar dienstverlening jegens Consument. De Bank is daarom niet gehouden om het bedrag van € 500,- aan Consument te voldoen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom 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.