

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-925 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Klacht ontvangen op : 21 januari 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank.
Datum uitspraak : 13 november 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft gesteld dat het geld dat zij heeft geprobeerd te pinnen niet uit de geldautomaat gekomen is, maar wel van haar rekening is afgeschreven. De Commissie sluit aan bij haar eerdere uitspraken en beslist dat de logrol van de Bank leidend is. Op die logrol staat dat het bedrag is uitgegeven. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweer (de repliek);
- de reactie van de Bank op de repliek.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

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 bij de Bank een betaalrekening aan met bijbehorende bankpas en pincode. Op deze overeenkomst zijn de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing.

Voor zover hier relevant, is daarin in artikel 18 het volgende bepaald:

“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 26 juli 2019 om 12.58 uur heeft Consument geprobeerd € 1.250,- van haar rekening op te nemen bij een geldautomaat in Rotterdam. Die transactie is door de geldautomaat geadministreerd. Op die administratie – de logrol – is het volgende opgenomen:

```

26-07-2019 12:56:54 TR.EINDE *****
26-07-2019 12:57:31 TR.BEGIN 26-07-2019 12:57:31 311850
26-07-2019 12:57:32 EMV REK
26-07-2019 12:57:39 GELDOPNAME 787399
26-07-2019 12:57:39 GEKOZEN BEDRAG: EUR 50,00
26-07-2019 12:58:03 BETAALD EUR 50,00 00/01/03/00
26-07-2019 12:58:03 RB:673336,528,MIX2 0862/3403/1394/0000
26-07-2019 12:58:05 RESULTAAT (AUTH 787399) VERSTUURD 787400
26-07-2019 12:58:06 TR.EINDE *****
26-07-2019 12:58:08 TR.BEGIN 26-07-2019 12:58:08 311850
26-07-2019 12:58:08 EMV REK ██████████
26-07-2019 12:58:25 GELDOPNAME 787401
26-07-2019 12:58:25 GEKOZEN BEDRAG: EUR 1.250,00
26-07-2019 12:58:53 BETAALD EUR 1.250,00 25/00/00/00
26-07-2019 12:58:53 RB:673336,528,MIX1 0837/3403/1394/0000
26-07-2019 12:58:56 RESULTAAT (AUTH 787401) VERSTUURD 787402
26-07-2019 12:58:56 TR.EINDE *****
26-07-2019 12:59:00 TR.BEGIN 26-07-2019 12:59:00 311850
26-07-2019 12:59:00 EMV REK
26-07-2019 12:59:11 GELDOPNAME 787403
26-07-2019 12:59:11 GEKOZEN BEDRAG: EUR 70,00
26-07-2019 12:59:35 BETAALD EUR 70,00 00/00/07/00
26-07-2019 12:59:35 RB:673336,528,MIX3 0837/3403/1387/0000
26-07-2019 12:59:37 RESULTAAT (AUTH 787403) VERSTUURD 787404
26-07-2019 12:59:38 TR.EINDE *****

```

- 2.3 Op 28 juli 2019 heeft Consument ontdekt dat het bedrag van € 1.250,- van haar bankrekening is afgeschreven.
- 2.4 Consument heeft contact opgenomen met de Bank met de mededeling dat de geldautomaat dat bedrag niet heeft uitgegeven. De Bank heeft op basis van de logrol het standpunt ingenomen dat de geldautomaat het bedrag wel heeft uitgegeven. Consument heeft op advies van de Bank aangifte bij de politie gedaan. Vervolgens heeft de politie haar aangifte als valse aangifte behandeld en is zij door de politie opgeroepen als verdachte. Uiteindelijk heeft de politie de zaak geseponneerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert € 1.700,- aan schadevergoeding van de Bank.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 De vordering bestaat voor het grootste deel uit het door de geldautomaat niet uitgegeven bedrag van € 1.250,- en voor het overige uit de advocaatkosten die Consument heeft gemaakt wegens het politieverhoor in het kader van de behandeling van haar aangifte als valse aangifte.

Consument heeft aangegeven dat het bedrag niet door de geldautomaat werd uitgegeven. Die automaat gaf een melding “xxxxx” en gaf haar pas terug. Zij is er daarom van uitgegaan dat opname niet gelukt zou zijn en is zonder verdere actie te ondernemen weggelopen. Na het telefonisch contact dat Consument met de Bank had omdat het geld wel van haar rekening was afgeschreven, heeft de Bank onderzoek gedaan. Vervolgens heeft de Bank eerst laten weten dat er geen kasverschil was in de geldautomaat en dat op de camerabeelden te zien zou zijn dat Consument zowel haar pinpas als het opgenomen bedrag in haar tas stopt. De Bank heeft Consument op beide momenten aangegeven dat zij aangifte kon doen bij de politie.

Nadat Consument aangifte heeft gedaan, is deze door de politie aangemerkt als een valse aangifte. In dat kader is zij verhoord en bij dat verhoor is zij bijgestaan door een advocaat. Zij vordert ook de kosten van deze juridische bijstand van de Bank.

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 heeft de vraag te beantwoorden of de Bank tot vergoeding van de gevorderde schade dient over te gaan. Daarbij onderscheidt de Commissie twee vragen. Namelijk of de Bank het bedrag van € 1.250,- alsnog moet uitbetalen, én of het aan de Bank verweten kan worden dat de aangifte door de politie als valse aangifte behandeld werd.
- 4.2 Ten aanzien van de eerste vraag oordeelt de Commissie in lijn met haar eerdere uitspraken, waaronder recent Geschillencommissie Kifid, nr. 2020-764 en 2020-122.

In die uitspraken is bepaald dat volgens het in overweging 2.1 aangehaalde 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 logrol en de kasadministratie van de Bank in beginsel tot volledig bewijs strekken. Uit de logrol blijkt dat de geldautomaat gefunctioneerd heeft en binnen bekwame tijd het bedrag heeft uitgegeven.

- 4.3 Aangezien Consument stelt dat de geldautomaat het bedrag niet heeft uitgegeven, dient zij voor die stelling tegenbewijs te leveren. In het kader van de zogenoemde verzwaarde stelplicht moet de Bank in die gevallen voldoende feitelijke gegevens verstrekken om Consument aanknopingspunten voor het te leveren bewijs te verschaffen. De feiten hebben zich immers in ‘het domein’ van de Bank afgespeeld. Zie Hoge Raad 20 november 1987, NJ 1988, 500.
- 4.4 In de onderhavige omstandigheden heeft de Bank in dat kader ten slotte ook de camerabeelden van de pintransactie verstrekt. De Commissie stelt vast dat ook uit die beelden niet valt op te maken dat de geldautomaat het geld niet heeft uitgegeven. Reden daarvoor is dat de camera niet gericht is op het afgifteluik. Zodoende blijft het bewijs van Consument dat de bankadministratie niet klopt beperkt tot haar eigen mededeling dat de bewuste geldautomaat het bedrag niet aan haar heeft uitgegeven en een foutmelding “xxxxx” weergaf.
- 4.5 De Commissie twijfelt niet aan de lezing van Consument, maar die mededeling levert op zichzelf, vanwege het hiervoor aangehaalde, onvoldoende tegenbewijs op. Op grond daarvan is dus niet komen vast te staan dat de Bank is tekortgeschoten in haar dienstverlening ten opzichte van Consument.
- 4.6 Ten aanzien van de tweede vraag merkt de Commissie op dat strafvervolging geen taak van de Bank is. Die taak berust bij de bevoegde opsporingsinstanties. In dat verband is van belang dat de Bank geen aangifte tegen Consument heeft gedaan, maar dat de politie de aangifte van Consument als een valse aangifte heeft aangemerkt. Daarvoor kan de Bank niet aansprakelijk worden gehouden.
- 4.7 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument in zijn geheel dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.