

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0328

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	18 april 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### Samenvatting

Geldautomaat. De consument heeft geld opgenomen bij een geldautomaat. De eerste opname verliep probleemloos, maar bij de tweede opname kreeg de consument de melding dat zij het bedrag moest verlagen. Dat heeft de consument gedaan, maar volgens de consument is er geen geld uit de automaat gekomen. Van haar betaalrekening is toch € 1.000,- afgeschreven en daarover heeft zij een klacht ingediend. De bank heeft gesteld dat bij de tweede geldopname € 1.000,- aangeboden en uitgenomen is. De consument vindt dat de bank dit moet bewijzen met camerabeelden. De bank heeft administratieve gegevens overgelegd, maar geen camerabeelden. De commissie is van oordeel dat de bank daarmee voldoende heeft aangeleverd. Er is geen bewijs voor de stellingen van de consument en haar vordering wordt daarom afgewezen.

### 1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) 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 een betaalrekening aan bij de bank. Op 15 november 2023 heeft de consument € 2.000,- van haar betaalrekening opgenomen bij een geldautomaat. Die geldopname is geslaagd.

Direct daarna heeft de consument geprobeerd nog een keer € 2.000,- op te nemen bij dezelfde automaat. De consument kreeg toen de melding dat dit bedrag te hoog was en dat zij het bedrag moest aanpassen. De consument heeft het opnamebedrag toen verlaagd naar € 1.000,-. Uiteindelijk is in het kader van deze tweede geldopname € 1.000,- afgeschreven van de betaalrekening van de consument.

#### *De klacht en vordering*

- 2.2 De klacht van de consument houdt in dat zij het afgeschreven bedrag van € 1.000,- niet uit de geldautomaat ontvangen heeft. Volgens de consument heeft zij bij deze tweede opname op 15 november 2023 geen geld ontvangen. De consument vordert vergoeding van € 1.000,- van de bank.
- 2.3 De consument heeft gesteld dat zij eerst het opnamebedrag verlaagd heeft naar € 1.000,- en toen de melding kreeg dat zij maar € 10,- kon pinnen. De consument heeft naar eigen zeggen de transactie toen afgebroken en opnieuw haar pas in de automaat gedaan en geprobeerd alsnog € 1.000,- te pinnen. Toen kreeg zij weer de melding dat zij nog maar € 10,- kon pinnen. Volgens de consument heeft zij de transactie weer beëindigd en heeft zij haar pas uitgenomen. Zij is even blijven staan en ging daarna weg. Zij kwam daarna toch weer terug, om met een pas van een andere rekening te pinnen.
- 2.4 De consument weet zeker dat zij geen € 1.000,- heeft ontvangen. Volgens de consument moet de bank met de camerabeelden van de geldopname aantonen wat er met het geld gebeurd is dat volgens de bank uit de automaat gekomen is.

#### *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**

#### *Waar gaat het om?*

- 3.1 De vraag die aan de commissie is voorgelegd, is of de bank ten onrechte € 1.000,- van de betaalrekening van de consument heeft afgeschreven. De conclusie is dat dit bedrag niet ten onrechte is afgeschreven en dit wordt als volgt toegelicht.
- 3.2 Omdat de consument heeft gesteld dat bij de tweede geldopname geen biljetten uit de geldautomaat kwamen, is het aan haar om – bij voldoende betwisting door de bank – bewijs te leveren voor haar stelling. Dit volgt uit artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (zie de bijlage).

De bank dient bij haar betwisting wel voldoende feitelijke gegevens te verstrekken om daarmee aan de consument aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen. De bank is hiertoe verplicht omdat de feiten zich hebben afgespeeld 'in het domein' van de bank.<sup>1</sup>

#### *Het bewijs dat de bank aangeleverd heeft*

- 3.3 De bank heeft betwist dat de geldautomaat bij de tweede opname geen geld uitgegeven heeft. Ter onderbouwing heeft de bank de transactiegegevens en de kasopmaak van de geldautomaat overgelegd. Volgens de transactiegegevens heeft de consument 9 seconden na de eerste, geslaagde opname haar betaalpas aangeboden voor de tweede opname. Nadat de consument haar pincode invoerde en voor een bedrag van € 2.000,- koos, meldde de geldautomaat dat dit bedrag de opnamelimiet van de consument overschrijdt. 11 seconden later heeft de consument een bedrag van € 1.000,- gekozen. Volgens de transactiegegevens is 2 seconden later de betaalpas aangeboden en is die direct uitgenomen. 18 seconden daarna is het bedrag van € 1.000,- door de geldautomaat aangeboden. Dit bedrag is volgens de transactiegegevens 2 seconden later uitgenomen. 5 seconden later is gekozen voor geen transactiebon en 1 seconde later is de transactie afgerond en beëindigd. Uit de kasopmaak die de bank heeft overgelegd, volgt geen kasverschil.

#### *Camerabeelden*

- 3.4 De consument heeft gesteld dat de bank de camerabeelden zou moeten overleggen van de tweede geldopname, omdat daarmee bewezen kan worden wat er met het geld gebeurd is. De bank heeft hierop gereageerd dat alleen de politie, en dus niet de bank, camerabeelden kan opvragen bij Geldmaat. Bovendien zijn de camerabeelden niet meer beschikbaar, omdat die voor een beperkte tijd bewaard worden. De bank heeft ook uitgelegd dat de camera bij geldautomaten niet gericht is op het gelduitgiftevak en dat camerabeelden daarom geen bewijs kunnen leveren voor de stelling van de consument.
- 3.5 Vanwege deze reactie van de bank en in lijn met eerdere uitspraken<sup>2</sup> is de commissie van oordeel dat de bank geen camerabeelden hoefde te verstrekken.

#### *Conclusie*

- 3.6 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende informatie heeft gegeven over de betwiste geldopname. De consument en de bank twisten over het precieze verloop van de tweede opname op 15 november 2023. De consument heeft geen bewijs kunnen leveren dat haar stellingen kloppen. Voor de commissie is daardoor niet komen vast te staan dat het geld ten onrechte van de betaalrekening van de consument is afgeschreven.

---

<sup>1</sup> Zie Hoge Raad 20 november 1987, NJ 1988, 500.

<sup>2</sup> Bijvoorbeeld GC Kifid 2022-0770, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

#### 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**

### **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.*