

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0155 (mr. E.C. Ruinaard, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 15 september 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 28 februari 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### **Samenvatting**

Geldautomaat. De consument heeft geprobeerd twee keer € 2.000,- op te nemen bij een geldautomaat. Volgens de consument kwam er bij de tweede transactie geen geld uit de automaat en is het niet terecht dat de bank toch twee keer € 2.000,- afgeschreven heeft. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank aan de hand van haar administratie bewijs geleverd voor haar standpunt dat de automaat geen fout gemaakt heeft. Op grond van de voorwaarden dient de administratie van de bank als volledig bewijs, behoudens tegenbewijs. De consument heeft geen tegenbewijs kunnen leveren. De vordering van de consument 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 informatie van de consument over haar getuige.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 januari 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar partner [naam partner]. De bank nam deel via een digitale verbinding.
- 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 (hierna: de betaalrekening). Op 7 mei 2021 heeft de consument de limiet voor het opnemen van contant geld met haar betaalpas verhoogd naar € 5.000,-.

Vervolgens heeft zij op dezelfde dag geprobeerd € 5.000,- op te nemen bij een geldautomaat van Geldmaat. De geldautomaat gaf toen de melding dat het gekozen bedrag niet kon worden uitgegeven. De consument heeft toen € 2.000,- opgenomen (hierna: de eerste transactie). Vervolgens heeft zij geprobeerd nog een keer € 2.000,- op te nemen (hierna: de tweede transactie). Van de betaalrekening van de consument is zowel vanwege de eerste transactie als vanwege de tweede transactie € 2.000,- afgeschreven, in totaal dus € 4.000,-.

- 2.2 Van transacties die via geldautomaten worden uitgevoerd, wordt een logrol opgemaakt. Op de logrol van de eerste transactie is het volgende vermeld. Om 16:35:52 uur kon het gekozen bedrag van € 5.000,- niet worden uitgegeven. Om 16:36:04 uur is een opname voor een bedrag van € 2.000,- geautoriseerd. Om 16:36:07 is de betaalpas door de automaat gepresenteerd, die om 16:36:08 uur is uitgenomen. Vervolgens is om 16:36:29 het geld gepresenteerd en eveneens om 16:36:29 uur, dus binnen een seconde, uitgenomen. Vervolgens is op de logrol vermeld “00: OK” onder het kopje Response code. Daarachter staat onder Journal info de tekst “Withdrawal note, (EUR 2000.00), Error code 00, Chip”
- 2.3 Op de logrol van de tweede transactie is vermeld dat om 16:37:02 uur een opname voor een bedrag van € 2.000,- geautoriseerd is. Hierbij is de errorcode “00: OK” vermeld. Om 16:37:04 is de betaalpas door de automaat gepresenteerd, die om 16:37:05 uur is uitgenomen. Op de logrol is weergegeven dat vervolgens om 16:37:25 het geld gepresenteerd is en dat om 16:37:27 uur het geld uitgenomen is. Vervolgens is op de logrol vermeld “00: OK” onder het kopje Response code. Daarachter staat onder Journal info de tekst “Withdrawal note, (EUR 2000.00), Error code 00, Chip”
- 2.4 Van de geldautomaat is een kastotaal opgemaakt. Volgens Geldmaat kwamen daaruit geen onregelmatigheden naar voren.
- 2.5 Op het gebruik van de betaalrekening van de consument zijn onder meer de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing verklaard (ABV). In artikel 18 ABV is opgenomen:

**“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.”*

*De klacht en vordering*

- 2.6 De consument beklagt zich erover dat de bank twee maal € 2.000,- afgeschreven heeft. Volgens de consument is namelijk alleen de eerste transactie geslaagd. Zij vordert € 2.000,- van de bank.

- 2.7 Bij de tweede transactie gaf de automaat volgens de consument de melding ‘bank niet akkoord’, of woorden van gelijke strekking. De consument heeft naar aanleiding van die melding de geldautomaat verlaten. Zij had al € 2.000,- contant op zak en bevond zich in een winkelstraat. Zij vond het niet prettig om bij de geldautomaat te blijven staan en daar had zij ook geen reden toe, omdat de automaat de niet-akkoordmelding gaf. Tot haar verbazing is het geld uiteindelijk toch van haar betaalrekening afgeschreven. Als een passant het geld heeft uitgenomen nadat de consument weggelopen was, is dat volgens de consument de verantwoordelijkheid van de bank. De communicatie via de geldautomaat was dan niet in orde, aangezien de automaat meldde dat de bank niet akkoord ging met de tweede transactie.
- 2.8 Volgens de consument komt de logrol van de eerste opname overeen met de gebeurtenissen. De logrol van de tweede opname komt niet overeen met de werkelijkheid en er staat bovendien een ‘errorcode’ op vermeld.
- 2.9 De consument heeft de bank toestemming gegeven om camerabeelden van 7 mei 2021 als bewijs van het verloop van de tweede transactie te raadplegen.
- 2.10 € 2.000,- is voor de consument een groot en onmisbaar bedrag. Zij vindt dat zij door de bank niet zo behandeld mag worden. Alsof zij een crimineel zou zijn en € 2.000,- geconfisqueerd zou hebben.

#### *Het verweer*

- 2.11 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**

#### *Het bewijs uit de administratie van de bank*

- 3.1 Het geschil tussen de consument en de bank over de transacties komt in de kern neer op de vraag of de automaat een fout gemaakt heeft bij de geldopname van de consument. De consument stelt dat naar aanleiding van de tweede transactie ten onrechte € 2.000,- is afgeschreven. Dit betekent dat het op grond van de wettelijke bewijslastverdeling - bij voldoende betwisting van de bank - aan de consument is om bewijs te leveren voor haar stelling. Dit volgt uit artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) (zie de bijlage). Op grond van artikel 18 ABV levert de administratie van de bank volledig bewijs op en mag de consument tegenbewijs leveren (zie overweging 2.5).

Wel kan van de bank worden verlangd dat zij voor haar betwisting van de door de consument gestelde feiten voldoende feitelijke gegevens aandraagt, zodat de consument aanknopingspunten heeft voor eventuele bewijslevering.<sup>1</sup>

- 3.2 De commissie is op basis van het volgende van oordeel dat de bank voldoende feitelijke gegevens heeft aangedragen. De bank heeft de logrollen van de twee transacties en een verklaring van Geldmaat over de kasopmaak overgelegd. Hieruit komt naar voren dat alleen bij de eerste transactie een melding verscheen, omdat het gekozen bedrag te hoog was. Vanaf het moment dat het bedrag van € 2.000,- gekozen is, verliepen de eerste en de tweede transactie volgens de logrol vrijwel exact hetzelfde. Nadat de betaalpas uitgenomen is, verstrijken er bij de eerste transactie namelijk 21 seconden voordat het geld gepresenteerd wordt, terwijl er bij de tweede transactie 20 seconden verstrijken tussen het uitnemen van de pas en het presenteren van het geld. In de logrol van de (door de consument betwiste) tweede transactie is geen foutmelding opgenomen. De consument heeft opgemerkt dat in de logrol van de tweede transactie een errorcode vermeld is, maar die is ook in de logrol van de tweede transactie vermeld. In beide logrollen staat achter de Response code “00: OK” bij Journal Info de errorcode “00”. Uit de kasopmaak zijn bovendien geen bijzonderheden naar voren gekomen. Volgens de bank zijn er maar drie redenen op grond waarvan de automaat geen geld uitbrengt: 1) indien de automaat in een risicogebied staat, bijvoorbeeld op een festivalterrein, 2) in geval van schaarste van contant geld, of 3) in geval van saldotekort aan de zijde van de klant. Er was van geen van deze gevallen sprake bij de tweede transactie. Ten slotte heeft de bank naar voren gebracht dat Geldmaat gebruikmaakt van door de Europese Centrale Bank (ECB) gecertificeerde automaten.

#### *Camerabeelden*

- 3.3 De consument heeft de bank toestemming gegeven om de camerabeelden van de tweede transactie te raadplegen en heeft gevraagd waarom deze beelden niet gebruikt zijn voor het onderzoek. Volgens de bank worden camerabeelden gemaakt voor de veiligheid, en is op de camerabeelden niet het uitgiftevak van de automaat te zien. Aan de hand van mogelijk vastgelegde camerabeelden is dan ook niet vast te stellen wat zich bij het uitgiftevak heeft afgespeeld. Camerabeelden worden door de bank alleen verstrekt aan politie of justitie in het kader van strafrechtelijk onderzoek. Bovendien zijn de beelden al na enkele weken overschreven, dus niet meer beschikbaar. Gelet op het verweer van de bank en in lijn met eerdere uitspraken is de commissie van oordeel dat de camerabeelden niet overgelegd hoeven te worden.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Zie bijvoorbeeld Kifid GC 2019-047, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

<sup>2</sup> Zie bijvoorbeeld Kifid GC 2020-411 en 2020-445.

*De getuige van de consument*

- 3.4 In reactie op het verweer van de bank heeft de consument verder naar voren gebracht dat zij samen met haar partner naar de geldautomaat gegaan is. Zij had hem meegenomen omdat zij het eng vond om een dergelijk groot bedrag contant op te nemen. De partner heeft met de twee transacties meegekeken en kan daarover een getuigenverklaring afleggen. Er is vervolgens een mondelinge behandeling georganiseerd en de consument is in de gelegenheid gesteld om haar partner mee te nemen, zodat hij als getuige gehoord kan worden.
- 3.5 Tijdens de mondelinge behandeling heeft de consument eerst, in afwezigheid van haar partner, verteld wat er gebeurd is op 7 mei 2021. Daarna is haar partner toegelaten tot de mondelinge behandeling en is hij ook bevraagd over de gebeurtenissen op 7 mei 2021. De partner van de consument heeft, net zoals de consument zelf, verklaard dat niet alleen bij de eerste transactie vermeld werd dat het maximumbedrag per transactie € 2.000,- was, maar dat ook bij de tweede transactie een foutmelding verscheen. Voorts hebben zij allebei verklaard dat bij de eerste transactie een ratelgeluid te horen was, waaruit bleek dat het geld geteld werd. Bij de tweede transactie hebben zij niet een dergelijk geluid gehoord.
- 3.6 De commissie is van oordeel dat de getuigenverklaring van de consument niet als tegenbewijs kan dienen ten opzichte van het bewijs uit de administratie van de bank. De consument zelf is partijgetuige, zoals bedoeld in artikel 164 Rv (zie de bijlage). Volgens lid 2 van dit artikel kan de verklaring van een partijgetuige geen bewijs in haar voordeel opleveren, tenzij de verklaring strekt ter aanvulling van onvolledig bewijs. De partner van de consument is weliswaar geen partijgetuige, maar staat als haar partner zeer dicht bij haar en heeft in die hoedanigheid vrijwel hetzelfde belang ten aanzien van de uitkomst van deze klachtenprocedure.<sup>3</sup> De verklaringen van de consument en van haar partner tijdens de mondelinge behandeling kunnen daarom niet als tegenbewijs dienen. Er is immers geen sprake van ander bewijs, waarop de getuigenverklaringen als aanvulling kunnen dienen (zoals bedoeld in artikel 164 lid 2 Rv).

*Conclusie*

- 3.7 Gelet op het voorgaande moet het erop worden gehouden dat er bij de tweede transactie geen foutmelding is verschenen zoals door consument naar voren is gebracht en dat de tweede transactie zonder onregelmatigheden is verlopen.

---

<sup>3</sup>Zie voor een vergelijkbaar oordeel Gerechtshof Amsterdam, 28 oktober 2008, ECLI:NL:GHAMS:2008:BHI559, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

*Tot slot*

3.8 Over de uiting van de consument dat zij zich als crimineel behandeld voelt, alsof zij € 2.000,- geconfisqueerd heeft, merkt de commissie het volgende op. De bank heeft met haar afwijzing van de klacht niet gesteld dat de consument € 2.000,- geconfisqueerd zou hebben. Voor de commissie is er ook geen aanleiding om te vermoeden dat de consument dat gedaan zou hebben. Het is slechts niet komen vast te staan dat de bank € 2.000,- aan de consument moet vergoeden. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

#### **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](http://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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **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.”*

#### **“Artikel 164**

- 1. Ook partijen kunnen als getuige optreden.*
- 2. Indien een partij als getuige is gehoord, kan haar verklaring omtrent door haar te bewijzen feiten geen bewijs in haar voordeel opleveren, tenzij de verklaring strekt ter aanvulling van onvolledig bewijs.*
- 3. Indien een partij die gehouden is als getuige een verklaring af te leggen, niet ter zitting verschijnt, niet antwoordt op de haar gestelde vragen of weigert haar verklaring te ondertekenen, kan de rechter daaruit de gevolgtrekking maken die hij geraden acht.”*