Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0349

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M. Groen, secretaris)

Datum uitspraak	1 mei 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Bewijslast. Geldautomaat. De consument wilde € 1000,- opnemen bij een geldautomaat en stelt dat er maar € 500,- uit de geldautomaat is gekomen. Het bedrag van € 1000,- is wel van haar betaalrekening afgeschreven. De consument vordert dat de bank het verschil van € 500,- aan haar vergoedt. De bank heeft zich hiertegen verweerd en de logrol van de geldautomaat als bewijs aangeleverd. De commissie oordeelt in lijn met haar eerdere uitspraken en beslist dat de bankadministratie (de logrol), leidend is. De consument heeft geen bewijs aangeleverd voor haar stelling. De vordering wordt 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 heeft geen keuze gemaakt tussen bindend en niet-bindend advies. Het gevolg hiervan is dat de uitspraak niet bindend is en partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een betaalrekening bij de bank met een bijbehorende bankpas en pincode.

2.2 Op 8 mei 2024 heeft zij geprobeerd om geld op te nemen bij een geldautomaat. De bijbehorende handelingen zijn vastgelegd op een zogenoemde 'logrol' in het systeem van de bank.

2.3 Uit die logrol volgt dat er drie opnamepogingen zijn gedaan. In de logrol is hierover het volgende opgenomen: om 13:20:02 uur is de bankpas voor het eerst in de geldautomaat gestoken en om 13:20:14 uur is de pincode ingetoetst. Om 13:20:32 uur is een opnamebedrag van € 1.500,- gekozen en om 13:20:41 uur heeft de geldautomaat aangegeven dat het gekozen bedrag de opnamelimiet overschreed. Om 13:20:57 uur is de betaalpas uitgeworpen en om 13:20:59 uur is de betaalpas uit de geldautomaat genomen.

2.4 Om 13:21:03 uur is de bankpas opnieuw in de geldautomaat gestoken en is er nogmaals voor een opnamebedrag van € 1.500,- gekozen. Hierop heeft de geldautomaat nog een keer aangegeven dat het gekozen bedrag de opnamelimiet overschreed. Om 13:21:47 uur is de betaalpas weer uitgeworpen en om 13:21:48 uur is de betaalpas uit de geldautomaat genomen.

2.5 Bij de laatste poging om 13:21:58 is de bankpas opnieuw in de geldautomaat gestoken en is er om 13:22:43 uur voor een opnamebedrag van € 1.000,- gekozen. De geldautomaat heeft om 13:22:48 aangegeven dat de transactie in orde was. Om 13:22:51 uur is de betaalpas uitgenomen en om 13:23:07 zijn de biljetten aangeboden, die om 13:23:08 uur zijn uitgenomen. Om 13:23:20 uur heeft de geldautomaat het ontvangstbewijs geprint en is de transactie voltooid.

2.6 De consument heeft bij de bank geklaagd en om een betaling van € 500,- verzocht. De bank heeft de geldopnames onderzocht en de consument op 23 december 2024 een brief gestuurd. In deze brief heeft zij aangegeven dat de betreffende geldautomaat op 8 mei 2024 storingsvrij heeft gewerkt en dat er geen kasoverschot is geconstateerd. Het verzoek tot terugbetaling is daarom afgewezen, waarna de consument zich tot het Kifid heeft gewend.

De klacht en vordering

2.7 De consument klaagt dat zij maar € 500,- uit de geldautomaat heeft ontvangen terwijl er € 1.000,- van haar rekening is afgeschreven. Zij vordert van de bank een vergoeding van € 500,- en licht dit als volgt toe. Op 8 mei 2024 wilde zij € 1.000,- pinnen, maar toen zij dit bedrag intoetste op de geldautomaat, gaf deze aan dat haar saldo ontoereikend was. Het is de consument bij de poging daarna wel gelukt om € 500,- te pinnen. Toen zij haar bankafschrift binnenkreeg, zag zij echter dat er € 1.000,- was afgeschreven in plaats van € 500,-.

Het verweer

2.8 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

Moet de bank het gevorderde bedrag vergoeden?

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden, is of de bank een bedrag van € 500,- aan de consument dient te vergoeden. De commissie oordeelt in lijn met haar eerdere uitspraken dat de bank hiertoe niet gehouden is[1] en licht dat als volgt toe.

3.2 De consument heeft gesteld dat zij maar € 500,- uit de geldautomaat heeft gekregen in plaats van de gevraagde en afgeschreven € 1.000,-. De bank heeft deze stelling gemotiveerd betwist door het aanleveren van de logrol waarop het transactieverloop te zien is. Op dit overzicht staat aangegeven dat de consument twee keer heeft geprobeerd om € 1.500,- op te nemen, welke opdrachten zijn geweigerd vanwege de ingestelde opname-limiet van € 1.000,-. Bij de derde opnamepoging heeft zij geprobeerd € 1.000,- te pinnen, welk bedrag volgens de logrol is uitgegeven door de geldautomaat. Van een storing was op dat moment volgens de logrol geen sprake. Ook is er geen kasverschil geconstateerd. Daarmee heeft de bank de consument voldoende feitelijke gegevens verstrekt voor aanknopingspunten omtrent een eventuele bewijslevering. De bank is hiertoe verplicht omdat de feiten zich hebben afgespeeld 'in het domein' van de bank.[2] De commissie is van oordeel dat de bank met het overleggen van de logrol, in combinatie met de toelichting dat er geen storing of een kasverschil is geconstateerd, aan deze verplichting heeft voldaan.

3.3 Het is vervolgens aan de consument om voldoende bewijs te leveren voor de juistheid van haar stelling. Dit volgt uit de wettelijke bewijslastverdeling van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. De consument is naar het oordeel van de commissie daarin niet geslaagd. De consument heeft geen bewijs aangeleverd dat haar stelling zou kunnen onderbouwen. De commissie merkt hierbij op dat zij niet twijfelt aan de oprechtheid van de consument. Echter zonder het benodigde bewijs kan de bank niet gehouden worden tot betaling van het gevorderde bedrag. De commissie komt daarom tot de conclusie dat de consument niet in haar bewijsplicht is geslaagd.

---

[1] Zie GC Kifid nrs. 2020-122, 2021-0533, 2021-0416, 2022-0592, 2022-0840 en 2023-0540, te vinden op www.kifid.nl

[2] Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nr. 2020-122 en de uitspraak van de Hoge Raad van 20 november 1987, NJ 1988,500 te vinden op www.rechtspraak.nl

Slotconclusie

3.4 Resumerend komt de commissie tot het oordeel dat niet is komen vast te staan dat de geldopname van € 1.000,- gedeeltelijk is mislukt. Dit leidt ertoe dat de klacht ongegrond is en de vordering van de consument wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: 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.