Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0446

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	4 juni 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Betaalautomaat. De consument geeft aan dat zij € 2.000,- heeft geprobeerd te pinnen bij een geldautomaat, maar dat dit bedrag niet is uitgegeven terwijl het wel van haar betaalrekening is afgeschreven. De bank stelt dat de administratie (de loggegevens) van de geldautomaat geen storingen vertoont en de automaat dus het bedrag heeft uitgegeven. De commissie oordeelt, net als in eerdere uitspraken, dat de bankadministratie (de logrol) in dit soort gevallend leidend is. De consument heeft onvoldoende (tegen)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; en 3) het verweerschrift 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 gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat 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 bijbehorende bankpas.

2.2 Op 1 december 2024 heeft de consument bij een geldautomaat in [plaatsnaam] een geldopname van € 2.000,- willen doen. Volgens de consument is de opdracht ingevoerd maar is het geldbedrag niet uitgegeven door de automaat. De consument heeft daarover geklaagd bij de bank. De bank heeft het verzoek tot vergoeding afgewezen, waarna de consument haar klacht over de bank bij Kifid heeft ingediend.

2.3 Het betrof een geldautomaat van Geldmaat. De bank heeft de transactiedetails (de log-gegevens) die zij van Geldmaat heeft ontvangen, overgelegd. Geldmaat heeft tevens bij de bank aangegeven dat er geen kasoverschot is aangetroffen in de kasopmaak van de desbetreffende door de consument gebruikte geldautomaat.

De klacht en vordering

2.4 De klacht van de consument is dat het bedrag van € 2.000,- niet door de geldautomaat is uitgegeven maar wel van haar rekening is afgeschreven. De consument heeft gewacht bij de geldautomaat maar het geld kwam er niet uit terwijl de bankpas wel werd teruggegeven. De consument heeft daarop gebeld met de storingsdienst van Geldmaat. Volgens de consument klopt de stelling van de bank niet dat het geld wel is uitgegeven. De consument vordert daarom een vergoeding van € 2.000,- van de bank.

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 klacht gaat over de vraag of de bank een bedrag van € 2.000,- aan de consument te vergoeden. De commissie oordeelt in lijn met haar eerdere uitspraken dat de bank daartoe niet verplicht is.[1] Dit wordt als volgt toegelicht.

3.2 De bank heeft de stelling van de consument, dat geen bedrag van € 2.000,- is uitgegeven door de betreffende geldautomaat, betwist. De bank heeft dit onderbouwd met een afschrift uit de administratie van de gebruikte geldautomaat en de transactie op grond waarvan het bedrag is afgeschreven van de betaalrekening van de consument. Daaruit blijkt dat deze geldautomaat het geld heeft aangeboden en dat het geld ook is uitgenomen. Ook heeft de organisatie Geldmaat, op verzoek van de bank, aangegeven dat er die dag geen kasoverschot is aangetroffen in de kasopmaak van de gebruikte geldautomaat. Uit het onderzoek van de bank en de administratie van de geldautomaat blijkt dus dat de transactie goed is verlopen waarbij het geld is aangeboden en uitgenomen.

3.3 De bank heeft daarmee de stelling van de consument dat het geld niet is uitgegeven voldoende gemotiveerd bestreden. Het is vervolgens aan de consument om voldoende bewijs te leveren voor de juistheid van haar stelling.

[1] Zie bijvoorbeeld GC Kifid nrs. 2022-0592, 2022-0840, 2023-0540 en 2025-0349; deze uitspraken zijn te vinden op www.kifid.nl

Dit volgt uit de wettelijke bewijslastverdeling van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. De consument is daar naar het oordeel van de commissie echter niet in geslaagd. Er is geen bewijs aangeleverd dat haar stelling zou kunnen onderbouwen. Voor zover de consument heeft gesteld dat de machine wel ratelde en de bankpas er wel uitkwam maar het geld niet ondanks dat zij nog een poos hebben gewacht, is dat onvoldoende tegenover het feitelijke bewijs uit de administratie van de bank en/of Geldmaat. Uit de transactiegegevens blijkt dat eerst de betaalpas is aangeboden en uitgenomen (tijdstip 14:05:17 uur en 14:05:18 uur) en daarna het geld is aangeboden en uitgenomen (tijdstip 14:05:37 uur en 14:05:40 uur). Voor zover uit de toelichting van de consument kan blijken dat zij mogelijk te vroeg bij de geldautomaat is weggelopen, waarbij het geld mogelijk door iemand anders is uitgenomen, kan dat de bank ook niet worden verweten. De consument heeft de bank diezelfde dag, op 1 december 2024, gebeld en daarbij is gezegd dat de transactie zou worden onderzocht. Uit dat onderzoek bleek dat de geldopname goed was verlopen. De bank heeft de consument op 2 december 2024 hier over geïnformeerd. De commissie merkt hierbij op dat, ook al heeft de consument het geld niet ontvangen zoals zij heeft gesteld, de bank zonder het benodigde bewijs niet gehouden kan worden tot betaling van het gevorderde bedrag.

Wat is de conclusie?

3.4 De commissie komt gelet op het voorgaande tot de conclusie dat de bank voldoende heeft aangetoond dat de geldopname van € 2.000,- zonder storingen of afwijkingen heeft plaatsgevonden. Voor het tegendeel is geen of onvoldoende bewijs. Dat betekent dat de vordering van de consument moet worden 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