Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0562

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	19 juli 2023
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consumenten stellen dat zij in de periode tussen 19 oktober en 28 oktober 2021 een bedrag van ongeveer € 800,- hebben gestort op hun bankrekening of die van hun dochter, maar dat dit bedrag nooit is bijgeschreven op de bankrekening. De consumenten vorderen dat de bank het niet ontvangen bedrag alsnog aan hen overmaakt. Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat de consumenten nog recht hebben op enig bedrag van de bank. 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank en 6) de aanvullende reactie van de consumenten.

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 consumenten hebben een bankrekening bij de bank.

De klacht en vordering

2.2 De consumenten vorderen betaling van een bedrag van € 800,-.

2.3 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. Tussen 19 en 28 oktober 2021 hebben zij bij een automaat van Geldmaat een bedrag op hun bankrekening of die van hun dochter gestort van ongeveer € 800,-. In januari 2022 hebben de consumenten geconstateerd dat dit bedrag nooit is bijgeschreven op hun bankrekening, terwijl de consumenten wel de voorgeschreven procedure voor het storten hebben gevolgd en zij geen foutmelding hebben gekregen. Zij willen het bedrag daarom alsnog op hun bankrekening gestort krijgen.

Het verweer

2.4 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

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de bank gehouden is een bedrag van € 800,- te vergoeden. De commissie is in lijn met haar eerdere uitspraken van oordeel dat dit niet het geval is en zal dat hierna toelichten.[1]

3.2 De commissie stelt voorop dat op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering de consumenten de bewijslast dragen van hun stelling dat sprake is van een mislukte storting, omdat de consumenten zich beroepen op de rechtsgevolgen hiervan. Dit betekent dat de consumenten hun stelling dat zij € 800,- hebben gestort, zullen moeten bewijzen. Wel kan van de bank worden verlangd dat zij voldoende feitelijke gegevens verstrekt teneinde de consument aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen nu de feiten zich hebben afgespeeld 'in het domein' van de bank.[2]

3.3 De bank heeft daartoe de logrol overgelegd en hierop een toelichting gegeven. De bank heeft aangevoerd dat uit de kasopmaak van Geldmaat over de periode 21 augustus 2021 tot en met 1 november 2021 niet blijkt dat er sprake is geweest van een mislukte storting op de door de consumenten genoemde rekeningnummers. Er is ook geen sprake geweest van een onverklaarbaar kasoverschot. De bank betwist aldus dat er sprake is geweest van een mislukte storting.

3.4 De commissie is van oordeel dat de bank hiermee voldoende feitelijke gegevens heeft verschaft om de consumenten aanknopingspunten te bieden voor haar bewijslevering.

---

[1] Zie ook onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2021-0758, 2022-0366, 2022-0789 en 2023-0114.
[2] Zie Hoge Raad 20 november 1987, NJ 1988, 500.

3.5 Naar het oordeel van de commissie zijn de consumenten er – tegenover de gemotiveerde betwisting van de bank – niet in geslaagd te bewijzen dat sprake is geweest van een (mislukte) storting. De consumenten hebben zelf niet duidelijk kunnen aangeven wanneer deze storting precies heeft plaatsgevonden, op welk rekening-nummer het bedrag zou zijn gestort en om welk bedrag het precies ging. De enkele niet onderbouwde stelling van de consumenten dat sprake moet zijn geweest van een storting is onvoldoende om aan te nemen dat hier ook daadwerkelijk sprake van is geweest.

3.6 Nu de consumenten hun stellingen onvoldoende hebben onderbouwd en uit niets blijkt dat daadwerkelijk sprake is geweest van de door de consumenten gestelde storting, wordt de vordering afgewezen.

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 april 2022, te vinden op de website 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.

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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl