Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0839

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaries)

Datum uitspraak	23 oktober 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepaling uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument stelt dat hij twee keer € 1.250,- heeft geprobeerd te pinnen bij een geldautomaat, dat hij beide keren geen geld uit de geldautomaat heeft mogen ontvangen en de geldautomaat beide keren aangaf dat er sprake was van een storing. De bank stelt dat uit de logrol blijkt dat er alleen bij de eerste keer sprake was van een storing en er geen geld is uitgegeven, maar dat de tweede geldopname zonder problemen is verlopen en er zich daarbij geen storing heeft voorgedaan. De commissie oordeelt in lijn met haar eerdere uitspraken en beslist dat de bankadministratie (de logrol) leidend is. De consument heeft geen (tegen)bewijs aangeleverd voor zijn stelling. Vordering is 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 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 heeft een betaalrekening bij de bank met bijbehorende betaalpas.

2.2 Op 14 april 2025 heeft de consument geprobeerd een bedrag van € 1.250,- te pinnen bij een geldautomaat van Geldmaat. Van betalingstransacties die via geldautomaten van Geldmaat worden uitgevoerd, maakt Geldmaat een logrol op.

2.3 Uit die logrol volgt dat er twee opnamepogingen zijn gedaan. In de logrol is hierover het volgende opgenomen: om 18:02:41 uur is de bankpas voor het eerst in de geldautomaat gestoken en om 18:02:49 uur is de pincode ingetoetst. Om 18:02:59 uur is een opnamebedrag van € 1.250,- gekozen en om 18:03:14 de betaalpas uitgenomen. De geldautomaat heeft geen geld aangeboden vanwege een storing, zo blijkt ook uit de logrol. Het geld dat al was afgeschreven vanwege deze geldopname, is door de bank direct teruggestort op de betaalrekening van de consument.

2.4 Om 18:04:32 uur is de bankpas opnieuw in de geldautomaat gestoken en is er nogmaals voor een opnamebedrag van € 1.250,- gekozen. Om 18:04:58 uur is de betaalpas uitgenomen en om 18:05:17 uur zijn de biljetten aangeboden, die om 18:05:24 uur zijn uitgenomen. Om 18:05:34 uur heeft de geldautomaat het ontvangstbewijs geprint en is de transactie voltooid.

2.5 Een bedrag van € 1.250,- is afgeschreven van de betaalrekening van de consument.

2.6 Van de geldopname zijn camerabeelden. Deze heeft de bank bekeken. Zij heeft gezien dat een onbekend persoon het geld uit de geldautomaat heeft gepakt en is weggelopen. Deze persoon heeft zelf geen bankpas gebruikt. De bank weet daarom niet wie diegene is geweest.

De klacht en de vordering van de consument

2.7 De consument vordert dat de bank hem het bedrag van € 1.250,- terugbetaalt. Hij voert daartoe het volgende aan. Op 14 april 2025 is er geen geld uit de geldautomaat gekomen, omdat er tijdens beide geldopnames een storing was. Daarom is hij weggelopen. Nadat hij was weggegaan, heeft de geldautomaat alsnog het geld uitgegeven en een onbekende vrouw heeft het geld eruit genomen. Hij houdt de bank hiervoor aansprakelijk en vordert € 1.250,- van de bank terug.

Het verweer van de bank

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

Waar gaat deze zaak over?

3.1 Beoordeeld moet worden of de bank de door de consument gevorderde schade dient te vergoeden. De commissie oordeelt dat de bank dit niet hoeft en zij licht haar oordeel hieronder toe.

3.2 De consument heeft gesteld dat tijdens zijn beide pogingen tot het opnemen van geld er sprake is geweest van een storing, waardoor hij geen € 1.250,- uit de geldautomaat heeft gekregen en de bank ten onrechte € 1.250,- van zijn rekening heeft afgeschreven. 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 geprobeerd heeft € 1.250,- op te nemen, welk bedrag bij de tweede poging 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 bewijs-levering. De bank is hiertoe verplicht, omdat de feiten zich hebben afgespeeld 'in het domein' van de bank. 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 bij de tweede geldopname, aan deze verplichting heeft voldaan.

3.3 Tegenover de stelling van de consument dat hij niet degene is geweest die het geld heeft uitgenomen, heeft de bank het volgende aangevoerd. Nadat de consument zijn bankpas had uitgenomen (om 18:04:58 uur) is na negentien seconden (om 18:05:17 uur) het geld aangeboden door de geldautomaat. De consument is in de tussentijd echter weggelopen, waarna een derde het geld, zeven seconden nadat het geld werd aangeboden (om 18:05:24 uur) heeft gepakt. Dit valt onder de eigen verantwoordelijkheid van de consument dat hij de uitgifte van het geld niet heeft afgewacht. Er was volgens haar sprake van een voorspoedige geldopname.

3.4 De bank heeft de stelling van de consument dat de bank kortgezegd ten onrechte € 1.250,- van zijn rekening heeft afgeschreven daarmee voldoende gemotiveerd betwist. De commissie overweegt dat het in dat geval aan de consument is om bewijs te leveren van zijn stellingen. Dit volgt uit de wettelijke bewijslastverdeling van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (zie bijlage). De consument is daar niet in geslaagd. De commissie merkt hierbij op dat zij niet twijfelt aan de oprechtheid van de consument. Echter, zonder het benodigde bewijs dat er sprake was van een storing bij beide geld-opnames, kan de bank niet gehouden worden tot betaling van het gevorderde bedrag. Ook het feit dat een ander het geld uit de geldautomaat heeft gepakt, leidt niet tot een andere conclusie. Met de bank is de commissie van oordeel dat dit onder de verantwoordelijkheid van de consument valt.

Conclusie

3.5 Resumerend komt de commissie tot het oordeel dat niet is komen vast te staan dat de bank ten onrechte € 1.250,- van de rekening van de consument heeft afgeschreven. 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 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 2024, 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 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 bepaling uit wet- en regelgeving

Hieronder staat het wetsartikel waarna in de uitspraak is verwezen

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.