Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0861

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	30 oktober 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument wilde € 1.600,- opnemen bij een geldautomaat. Volgens de consument kwam er slechts € 1.100,- uit de geldautomaat en is het niet terecht dat de bank € 1.600,- van haar betaalrekening heeft afgeschreven. Zij vordert van de bank vergoeding van het verschil. De commissie oordeelt in lijn met haar eerdere uitspraken en beslist dat de bank-administratie (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 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 een bijbehorende betaalpas.

2.2 Op 22 mei 2025 heeft de consument bij een geldautomaat een geldopname gedaan. De bijbehorende handelingen zijn vastgelegd op een zogenoemde ‘logrol’ in het systeem van de bank. De bank heeft die dag een bedrag van € 1.600,- van de betaalrekening van de consument afgeschreven.

2.3 Vervolgens heeft de consument bij de bank gemeld dat zij van het afgeschreven bedrag van € 1.600,- slechts € 1.100,- heeft ontvangen. Zij heeft de bank verzocht om het ontbrekende bedrag van € 500,- te vergoeden. De bank heeft de consument geïnformeerd dat er volgens haar onderzoek een geslaagde transactie heeft plaatsgevonden en dat de bank daarom het bedrag niet zal vergoeden. Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid, waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert vergoeding van € 500,-, verhoogt met wettelijke rente.

2.5 Aan deze vordering legt de consument het volgende ten grondslag. De geldautomaat heeft slechts een bedrag van € 1.100,- uitgegeven, terwijl er een bedrag van € 1.600,- van haar betaalrekening is afgeschreven. Toen de consument het opgenomen bedrag ging natellen, bleek dat zij slechts € 1.100,- had ontvangen. Zij mist dus een bedrag van € 500,-.

2.6 Ook vindt de consument dat de bank haar klacht onzorgvuldig heeft behandeld, op de volgende gronden. Het onderzoek naar de geldopname is onzorgvuldig geweest. Zo heeft de bank het in een van haar reacties over een ontbrekend bedrag van € 570, terwijl de consument een bedrag van € 500,- mist. Daarnaast is de klacht niet volledig onderzocht door de klachtenmanager. Bovendien is deze persoon, volgens berichten op sociale media, geen medewerker meer van de bank, maar een voormalig werknemer die op een schimmige manier is ingehuurd. Haar vertrouwen in de bank is geschaad.

Het verweer

2.7 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

De geldopname

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank een bedrag van € 500,- aan de consument moet vergoeden. De commissie is in lijn met haar eerdere uitspraken[1] van oordeel dat dit niet het geval is. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

3.2 Aangezien de consument zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten, zal zij – bij voldoende gemotiveerde betwisting door de bank – haar stelling moeten bewijzen. Deze bewijslastverdeling is neergelegd in artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.

[1] Zie onder meer GC Kifid nrs. 2019-797, 2023-0825, 2023-0935, 2024-0001 en 2024-0756.

Wél 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.

3.3 De bank heeft gemotiveerd betwist dat de geldautomaat slechts € 1.100,- heeft gegeven. Uit de bankadministratie blijkt namelijk dat de geldautomaat € 1.600,- heeft uitgegeven. Ter onderbouwing van haar betwisting heeft de bank de logrol met betrekking tot de geldopname in het geding gebracht. Hieruit blijkt het volgende. De consument heeft op 22 mei 2025 om 15:02:01 uur haar bankpas aangeboden bij een geldautomaat van Geldmaat. Vervolgens heeft de consument gekozen voor een opname van € 1.600,-. De geldautomaat gaf vervolgens de consument haar bankpas weer terug en presenteerde om 15:02:21 uur het geld, zijnde € 1.600,-. Dit bedrag is uitgegeven in 8 biljetten van € 10,-, 6 biljetten van € 20,-, en 28 biljetten van € 50. Aan de consument is van de geldopname om 15:02:26 uur een geprinte bon als opnamebewijs aangeboden. De bank heeft ook aangevoerd dat gebleken is dat de transactie zonder storingen is verlopen en dat geen sprake is geweest van ingenomen geld of van een kasverschil.

3.4 De commissie is van oordeel dat de bank hiermee voldoende feitelijke gegevens heeft verschaft teneinde de consument aanknopingspunten te bieden voor haar bewijslevering. De consument heeft echter geen bewijs aangeleverd dat de geldautomaat € 500,- te weinig heeft aangeboden. 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 klacht is ongegrond.

De klachtbehandeling

3.5 De consument klaagt daarnaast nog over de wijze waarop de bank met haar klacht is omgegaan en dat de bank onzorgvuldig onderzoek heeft gedaan naar de geldopname. De bank betwist dat zij is tekortgeschoten in de klachtprocedure en het onderzoek, maar zij heeft wel haar excuses aangeboden. Naar het oordeel van de commissie kan niet meer van de bank worden verwacht.

3.6 Wat betreft de stelling van de consument dat de betreffende perso(o)n(en) geen medewerker meer is/zijn van de bank, oordeelt de commissie als volgt. De bank heeft deze stelling gemotiveerd betwist en gesteld dat de medewerkers, met wie de consument contact heeft gehad, wel degelijk werkzaam zijn bij de bank en dat alle communicatie met de consument heeft plaatsgevonden via de reguliere en geautoriseerde communicatiekanalen van de bank. Gelet op deze gemotiveerde betwisting heeft de commissie in het dossier geen enkel aanknopingspunt kunnen vinden voor de juistheid van de stelling van de consument.

Slotsom

3.7 Gelet op het voorgaande is de klacht ongegrond en zal de vordering 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