

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0218

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	18 maart 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
Bijlage	Relevante bepaling uit de wet- en regelgeving en de logrol

Samenvatting

Geldautomaat. Bewijslast. De consument heeft gesteld dat zij in twee transacties op 12 januari 2025 een bedrag van € 6.000,- bij een geldautomaat ter storting heeft aangeboden en dat er vervolgens slechts € 5.000,- op haar betaalrekening is bijgeschreven. Zij vordert van de bank vergoeding van het verschil. De commissie sluit aan bij haar eerdere uitspraken over vergelijkbare klachten en oordeelt dat de bankadministratie (de zogenaamde logrol) leidend is. Geen onzorgvuldig handelen door de bank. De consument is er niet in geslaagd bewijs te leveren van haar stellingen. De 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 en 2) 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 een bijbehorende bankpas en pincode.
- 2.2 Op 12 januari 2025 de consument geld gestort bij een geldautomaat van Geldmaat. Deze transactie is vastgelegd op een zogenaamde 'logrol'.

- 2.3 Volgens de logrol heeft de consument bij de desbetreffende geldautomaat op 12 januari 2025 een bedrag van € 5.000,- gestort. Een afbeelding van de logrol is opgenomen in de bijlage. De consument heeft uit de geldautomaat één bon ontvangen waarop staat dat zij € 5.000,- heeft gestort. Volgens de consument heeft zij op die datum bij die geldautomaat in totaal € 6.000,- gestort.
- 2.4 De consument heeft na de storting direct telefonisch contact opgenomen met Geldmaat en de bank, waarna de transactie van de consument is onderzocht. Uit het onderzoek is gebleken dat de geldautomaat op 12 januari 2025 storingsvrij heeft gewerkt. Er waren geen foutmeldingen en er was geen kasoverschot.

De klacht en vordering van de consument

- 2.5 De consument vordert van de bank een vergoeding van € 1.000,-. De consument klaagt er ook over dat de bank haar onzorgvuldig heeft behandeld nadat zij met de bank over de storting contact heeft opgenomen. Zij licht dit als volgt toe.
- 2.6 Zij heeft op 12 januari 2025 in totaal € 6.000,- gestort bij een geldautomaat van Geldmaat. Eerst € 1.000,-, daarna € 5.000,-. Bij de eerste storting, gaf de geldautomaat het bedrag correct aan. Ze kreeg de vraag te zien of ze nog een storting wilde doen. Ze bevestigde dat en toen ging de klep van de geldla weer open. Nadat zij € 5.000,- in de geldla legde, kreeg ze weer de vraag of nog een storting wilde doen. Ze ontkende. De geldautomaat begon met tellen en het bedrag van de tweede storting werd correct aangegeven. Ze vroeg daarna om de bon. Hierop stond dat zij € 5.000,- had gestort. Zij heeft toen haar betaalrekening gecontroleerd en daarop was hetzelfde te zien. De eerste storting van € 1.000,- was niet te zien.
- 2.7 Zij heeft diezelfde dag nog met Geldmaat en de bank gebeld, maar de bank was al gesloten en Geldmaat gaf aan dat zij haar bank moest bellen. Dat heeft ze de volgende morgen ook gedaan en de bank is een onderzoek gestart. Steeds als ze de bank hierover belde, werd ze zonder informatie weggestuurd. Uiteindelijk sprak ze een medewerker van de bank die haar voorhield dat ze € 1.000,- voorgesloten kon krijgen, zodat ze het onderzoek van de bank niet hoefde af te wachten. Ze was blij met deze oplossing, maar het bedrag heeft ze nooit gekregen. Uiteindelijk hoorde ze van de bank dat er een bericht was gestuurd naar haar over het onderzoek van de bank. Dit bericht heeft ze niet gekregen. Pas (na alweer bellen) kreeg ze op 7 februari 2025 een brief met de uitslag van het onderzoek. De storting zou succesvol zijn verlopen, maar dat klopt niet volgens haar. De geldautomaat gaf – na telling – aan dat ze eerst € 1.000,- had gestort en haar partner – die bij de storting aanwezig was – is een ooggetuige. Ze voelt zich bestolen.

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

Moet de bank het gevorderde bedrag vergoeden?

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de bank een bedrag van € 1.000,- aan de consument moet vergoeden. De commissie oordeelt in lijn met haar eerdere uitspraken¹ dat de bank hiertoe niet gehouden is en licht dit oordeel hieronder toe.
- 3.2 Omdat de consument heeft gesteld dat de bank een te laag bedrag heeft bijgeschreven op haar betaalrekening, is het aan haar om – bij voldoende betwisting door de bank – bewijs te leveren voor haar stelling. Dit volgt uit artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (zie de bijlage). De bank dient bij haar betwisting wel voldoende feitelijke gegevens te verstrekken om daarmee aan de consument aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen. De bank is hiertoe verplicht omdat de feiten zich hebben afgespeeld ‘in het domein’ van de bank.²
- 3.3 De bank betwist dat de consument € 6.000,- in de geldautomaat gestort heeft. Ter onderbouwing heeft zij de loggegevens van de storting (hierna: logrol) en de kasopmaak van de geldautomaat overgelegd. Uit de logrol blijkt dat de consument eerst twintig briefjes van € 50,- en daarna tachtig briefjes van € 50,- ingevoerd heeft, dus in totaal € 5.000,-. Verder blijkt uit de logrol dat geen sprake was van een storting op het moment van de storting. Dit is te zien aan de melding ‘Error code 00’. Ook heeft de bank aangegeven dat Geldmaat op haar verzoek onderzoek heeft gedaan naar de storting. Uit de kasopmaak is geen verschil geconstateerd dat verband zou kunnen houden met de transactie van de consument.
- 3.4 De commissie is van oordeel dat de bank met het overleggen van de logrol, in combinatie met de toelichting over de kasopmaak van de geldautomaat voldoende feitelijke gegevens heeft verschaft teneinde de consument aanknopingspunten te bieden voor haar bewijslevering.
- 3.5 De consument heeft geen bewijs kunnen leveren voor haar stelling over de storting. De overtuiging van de consument en haar partner over de hoogte van het gestorte bedrag is, gelet op de onderbouwing van de bank, onvoldoende om als bewijs te dienen. De commissie merkt hierbij wel op dat zij niet twijfelt aan de oprechtheid van de consument en haar partner. Echter zonder het benodigde, overtuigende bewijs kan de bank niet gehouden worden tot betaling van het gevorderde bedrag. De commissie komt daarom tot de conclusie dat de consument er niet in is geslaagd te bewijzen dat zij een bedrag van € 6.000,- heeft gestort.

¹ Zie Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-366, 2022-0770, 2022-0789 en 2023-0088 te vinden op www.kifid.nl

² Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2020-122 en de uitspraak van de Hoge Raad van 20 november 1987, ECLI:NL:HR:1987:ADO058, NJ 1988, 500 te vinden op www.rechtspraak.nl.

Heeft de bank zorgvuldig gehandeld?

- 3.6 Er bevinden zich geen aanknopingspunten in het dossier voor de stelling van de consument dat de bank onzorgvuldig heeft gehandeld. In een e-mail van 7 februari 2025 aan de consument heeft de bank bevestigd dat de consument het telefonisch contact met de bank als onplezierig heeft ervaren en aangegeven dat deze signalen doorgeleid worden naar de verantwoordelijken. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank hiermee de klacht voldoende behandeld. Verder blijkt uit het klachtdossier dat er tussen de telefonische melding van de consument (13 januari 2025) en de e-mail met het onderzoeksresultaat (7 februari 2025) 20 werkdagen zitten. Deze reactietermijn is redelijk. Dit klachtonderdeel is daarmee ongegrond.

Slotconclusie

- 3.7 De conclusie is dat de klacht ongegrond is en 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

Bijlage - Relevante bepaling uit de wet- en regelgeving en de logrol

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.

Logrol

GR [REDACTED]

Date	Time	Batch	Batch seq no	Terminal seq no	PAN/Account nr	Domestic amount	D/C	Response code	Journal info	BAN	OK status
12.01.2025	15:55:07			2449					Card inserted,		
12.01.2025	15:55:10			2449	673400*****[REDACTED]			N1: Use chip, fallback not allowed	BIN check, AIN Anuro Maestro , expiry date 2710, Chip,		
12.01.2025	15:55:18			2449					Pin entered,		
12.01.2025	15:55:21			2449					Service selected: Deposit note,		
12.01.2025	15:55:22			2449	673400*****[REDACTED]			00: OK	Card scheme balance request,		
12.01.2025	15:55:22			2449	673400*****[REDACTED]			00: OK	Balance request, AIN Anuro Maestro , expiry date 2710, Chip,		
12.01.2025	15:55:23			2449	673400*****[REDACTED]			00: OK	Account verification, AIN Anuro Maestro expiry date 2710, Chip,		
12.01.2025	15:56:19			2449					Deposit: Start counting notes,		
12.01.2025	15:56:33			2449	673400*****[REDACTED]				Note deposit unit, Info, Notes accepted (20), refused (00),		
12.01.2025	15:56:33			2449	673400*****[REDACTED]				Note deposit unit, Info, Recognized notes: 20x10000,		
12.01.2025	15:56:38			2449					Deposit: New deposit selected,		
12.01.2025	15:56:47			2449					Deposit: Accepted notes transferred to safe,		
12.01.2025	15:56:58			2449					Deposit: Start counting notes,		
12.01.2025	15:57:18			2449	673400*****[REDACTED]				Note deposit unit, Info, Notes accepted (00), refused (00),		
12.01.2025	15:57:18			2449	673400*****[REDACTED]				Note deposit unit, Info, Recognized notes: 100x10000,		
12.01.2025	15:57:26			2449					Deposit: Amount approved,		
12.01.2025	15:57:28			2449					Receipt print requested,		
12.01.2025	15:57:30			2449					Card taken,		
12.01.2025	15:57:31			2449					Card presented,		
12.01.2025	15:57:36			2449					Receipt presented,		
12.01.2025	15:57:46			2449					Deposit: Accepted notes transferred to safe,		
12.01.2025	15:57:47	2010	19	2449	[REDACTED]	5,000.00	C	00: OK	Deposit note, Error code 00, Chip,		OK
12.01.2025	15:57:47			2449					Customer dialog ended,		