

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0185

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	4 maart 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Storting bij geldautomaat. De consument stelt dat hij € 2.500,- bij een geldautomaat heeft gestort, terwijl er een bedrag van € 2.010,- op zijn rekening is bijgeschreven. De commissie is van oordeel dat de consument er niet in is geslaagd om bewijs te leveren voor zijn stelling.

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.
- 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 houdt een rekening aan bij de bank.
- 2.2 Op 1 juli 2024 heeft de consument een bedrag in contanten op zijn rekening gestort bij een geldautomaat van Geldmaat.

De klacht en vordering

- 2.3 De consument vordert betaling van een bedrag van € 490,-. Aan deze vordering legt de consument het volgende ten grondslag.

- 2.4 Op 1 juli 2024 heeft de consument € 2.500,- gestort bij een geldautomaat. De geldautomaat gaf aan dat de consument slechts € 2.010,- had gestort. Er was vervolgens geen enkele mogelijkheid om de storting af te breken. De consument heeft contact gehad met Geldmaat. Geldmaat gaf toe dat het afbreken van de storting niet mogelijk is. Ook gaf Geldmaat aan dat de grote banken niet willen dat dit mogelijk is terwijl dit heel eenvoudig te realiseren is. Doordat de bank niet de mogelijkheid geeft om de storting af te breken is dit probleem ontstaan.

Het verweer

- 2.5 De bank voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar het om gaat

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de bank een bedrag van € 490,- aan de consument moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank dit niet hoeft te doen en licht dit oordeel hierna toe.

De storting

- 3.2 De consument stelt dat hij een bedrag van € 2.500,- heeft gestort, terwijl slechts een bedrag van € 2.010,- op zijn rekening is bijgeschreven en dat hij als gevolg daarvan een vordering van € 490,- heeft op de bank. Op grond van de wettelijke bewijslastverdeling is het – bij voldoende betwisting van de bank – aan de consument om bewijs te leveren voor zijn stelling. Dit volgt uit artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (zie de bijlage).
- 3.3 De bank dient bij haar betwisting wel voldoende feitelijke gegevens te verstrekken om daarmee 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. De bank heeft daartoe de logrol overgelegd. Uit de logrol blijkt dat de consument een storting heeft gedaan van twee biljetten van € 5,-, één biljet van € 10,-, 82 biljetten van € 20,- en zeven biljetten van € 50,-; dus in totaal een storting van € 2.010,-. Verder blijkt uit de logrol niet dat sprake was van een storting op het moment van de storting. Ook heeft de bank aangegeven dat Geldmaat onderzoek heeft gedaan naar de transactie en dat uit dat onderzoek blijkt dat er geen kasverschil is geconstateerd dat verband zou kunnen houden met de transactie van de consument. De commissie is van oordeel dat de bank hiermee voldoende feitelijke gegevens heeft verschaft teneinde de consument aanknopingspunten te bieden voor zijn bewijslevering.

- 3.4 Naar het oordeel van de commissie is de consument er – tegenover de gemotiveerde betwisting van de bank – niet in geslaagd om te bewijzen dat hij een bedrag van € 2.500,- heeft gestort. Dit wil overigens niet zeggen dat aan de stellingen van de bank meer waarde wordt gehecht dan aan de stellingen van de consument, maar uitsluitend dat de consument er niet in is geslaagd om te bewijzen wat hij moet bewijzen.

De procedure van de storting

- 3.5 De consument heeft zich erover beklagd dat hij, nadat de geldautomaat het bedrag van € 2.010,- aangaf, geen mogelijkheid had om de storting te annuleren.
- 3.6 De bank heeft in dit kader naar voren gebracht dat Geldmaat gebruikmaakt van door de Europese Centrale Bank gecertificeerde stortingsautomaten. Ook heeft de bank aangegeven dat het door de geldautomaat getelde en ingenomen geld uit veiligheidsoverwegingen en ter voorkoming dat falsificaties worden aangeboden, niet meer aan de klant retour wordt gegeven.
- 3.7 Los van dit argument, dat de commissie redelijk en begrijpelijk voor komt, kan de vordering ook niet worden toegewezen als de bank op dit punt wel zou zijn tekortgeschoten. De consument heeft als gevolg hiervan namelijk geen schade geleden omdat niet is komen vast te staan dat de consument meer heeft gestort dan dat de bank heeft ontvangen.

Conclusie

- 3.8 De conclusie is dat de vordering van de consument moet worden 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

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. [Korte omschrijving geven wat er in de bijlage te vinden is.