Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1099

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	11 december 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO 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 contant geld. De consument stelt dat hij € 470,- bij een geldautomaat heeft gestort, terwijl er een bedrag van € 370,- op zijn betaalrekening is bijgeschreven. De bank betwist dit en heeft gegevens over de storting overgelegd. De commissie is van oordeel dat de consument er niet in is geslaagd om bewijs te leveren voor zijn stelling. De vordering van de consument 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 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 houdt een betaalrekening aan bij de bank (hierna: de betaalrekening). Op 22 september 2024 heeft de consument een bedrag in contanten gestort op de betaalrekening bij een geldautomaat van Geldmaat. Er is in het kader van deze storting een bedrag van € 370,- bijgeschreven op de betaalrekening.

De klacht en vordering

2.2 De klacht van de consument houdt in dat de bank een te laag bedrag heeft bijgeschreven op zijn betaalrekening.

Volgens de consument heeft hij € 470,- gestort, en is dus € 100,- te weinig bijgeschreven op zijn betaalrekening. De consument weet zeker dat hij € 470,- in de geldautomaat ingevoerd heeft, want hij heeft het tweemaal geteld, en een keer was zijn vriendin daarvan getuige.

2.3 De consument vordert dat de bank hem het verschil van € 100,- vergoedt.

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 aan de commissie is voorgelegd, is of de bank te weinig heeft bijgeschreven op de betaalrekening. De conclusie is dat de bank niet te weinig heeft bijgeschreven en dit wordt als volgt toegelicht.

3.2 Omdat de consument heeft gesteld dat de bank een te laag bedrag heeft bijgeschreven, is het aan hem 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.[1]

3.3 De bank betwist dat de consument € 470,- in de geldautomaat gestort heeft. Ter onderbouwing heeft de bank de loggegevens en de kasopmaak van de automaat overgelegd. Uit de loggegevens van de storting blijkt dat de consument één briefje van € 50,-, elf briefjes van € 20,-, acht briefjes van € 10,- en vier briefjes van € 5,- ingevoerd heeft, dus in totaal € 370,-. Verder blijkt uit de loggegevens dat geen sprake was van een storing op het moment van de storting. Ook heeft de bank aangegeven dat Geldmaat op verzoek van de bank onderzoek heeft gedaan naar de transactie. Uit de kasopmaak is geen verschil van € 100,- geconstateerd dat verband zou kunnen houden met de transactie van de consument.

3.4 De commissie is van oordeel dat de bank hiermee voldoende feitelijke gegevens heeft verschaft teneinde de consument aanknopingspunten te bieden voor zijn bewijslevering. De consument heeft geen bewijs kunnen leveren voor zijn stelling over de storting. De overtuiging van de consument en zijn vriendin over de hoogte van het gestorte bedrag is, gelet op de onderbouwing van de bank, onvoldoende om als tegenbewijs te dienen.

[1] Zie Hoge Raad 20 november 1987, NJ 1988, 500.

Voor de commissie is daardoor niet komen vast te staan dat de bank te weinig heeft bijgeschreven op de betaalrekening van de consument.

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 bepalingen 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.