Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0087

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	29 januari 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 bij geldautomaat. De consument stelt dat hij € 2.300,- bij een geldautomaat heeft gestort, terwijl er een bedrag van € 1.300,- 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. 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; 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 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 2 november 2023 heeft de consument een bedrag in contanten gestort op zijn rekening bij een geldautomaat van Geldmaat. Tussen partijen is vervolgens een geschil ontstaan over de hoogte van het bedrag dat de consument heeft gestort.

Omdat uitwisseling van de standpunten tussen partijen niet tot een oplossing van het geschil heeft geleid, heeft de consument een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.3 De consument vordert betaling van een bedrag van € 1.000,- te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 2 november 2023 tot aan de dag der algehele betaling. De consument legt hieraan het volgende ten grondslag.

2.4 Op 2 november 2023 heeft de consument een bedrag van € 2.300,- gestort bij een geldautomaat. De consument heeft achttien biljetten van € 50,-, vier biljetten van € 100,- en vijf biljetten van € 200,- in de geldautomaat geplaatst. Vervolgens gaf de geldautomaat aan dat de consument slechts een bedrag van € 1.300,- had gestort. Er was geen mogelijkheid om de transactie te annuleren. Er is een bedrag van € 1.300,- op de rekening van de consument bijgeschreven, terwijl hij een bedrag van € 2.300,- heeft gestort. De geldautomaat heeft vijf biljetten van € 200,- niet opgemerkt.

Het verweer

2.5 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 commissie moet beoordelen of de bank een bedrag van € 1.000,- aan de consument dient te vergoeden. De consument stelt dat hij een bedrag van € 2.300,- heeft gestort, terwijl slechts een bedrag van € 1.300,- op zijn rekening is bijgeschreven en dat hij als gevolg daarvan een vordering van € 1.000,- 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).

3.2 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 en de kasopmaak overgelegd. Uit de logrol blijkt dat de consument een storting heeft gedaan van achttien biljetten van € 50,- en vier biljetten van € 100,-; dus in totaal een storting van € 1.300,-. Verder blijkt uit de logrol 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 transactiegegevens en de kasopmaak is geen verschil van € 1.000,- 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.

3.3 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 € 2.300,- 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.

3.4 De slotsom 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 oktober 2023, 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 oktober 2023, 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.