

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0049

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	21 januari 2025
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

Samenvatting

Storting geldautomaat. De consument heeft geld gestort op zijn betaalrekening bij de bank met behulp van een geldautomaat. Volgens de consument is daarbij € 100,- te weinig op zijn betaalrekening bijgeschreven als gevolg van een fout van de geldautomaat. Hij stelt de bank hiervoor aansprakelijk. De commissie oordeelt dat uit de door de bank ingediende logrol en de verklaring van Geldmaat blijkt dat geen sprake is geweest van een systeemfout ten tijde van de storting. De consument is er niet in geslaagd bewijs te leveren van zijn stelling en 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; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) 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 heeft een betaalrekening bij de bank.
- 2.2 Op 24 juli 2024 heeft de consument door middel van een geldautomaat van Geldmaat een bedrag in contanten gestort op zijn betaalrekening.

De klacht en vordering van de consument

- 2.3 De consument vordert van de bank een bedrag van € 100,-. Hiertoe heeft hij het volgende aangevoerd.
- 2.4 Op 24 juli 2024 heeft de consument een storting gedaan bij de geldautomaat. Hij heeft daartoe 76 biljetten van € 50,- ingegeven. De biljetten zijn afkomstig van twee eerdere geldopnames. Als eerst heeft hij op 20 september 2023 38 biljetten van € 50,- opgenomen en op 15 december 2023 nog eens 38 biljetten van € 50,-. Van deze opnames heeft de consument de afschriften ingebracht.
- 2.5 Alvorens hij de storting deed op 24 juli 2024, heeft hij de biljetten meermaals nageteld. Hij heeft vervolgens alle 76 biljetten in een keer in de geldautomaat gedaan. De geldautomaat heeft 65 biljetten geaccepteerd en 9 biljetten niet geaccepteerd en teruggegeven. Dat betekent dat er twee van de 76 biljetten ontbreken. De enige mogelijke oorzaak voor dit verschil is volgens de consument dat er twee biljetten van € 50,- zijn blijven plakken aan andere biljetten en de geldautomaat deze niet heeft geteld.
- 2.6 Ook is de consument het niet eens met de manier waarop zijn klacht is afgehandeld door de bank en meent hij dat er niet genoeg moeite is gedaan om het probleem te onderzoeken en de geldautomaat zelf te testen.

Het verweer van de bank

- 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

- 3.1 De consument stelt dat hij door een systeemfout van de geldautomaat € 100,- (twee biljetten van € 50,-) mist van zijn storting. Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank gehouden kan worden dit bedrag aan de consument te vergoeden.
- 3.2 De bank heeft zich verweerd tegen de stellingen van de consument en aangegeven dat zij navraag heeft gedaan bij Geldmaat en zij aan de hand van de overgelegde transactiegegevens heeft vastgesteld dat de geldstorting van de consument geslaagd en storingsvrij is verlopen. De automaat heeft 65 biljetten van € 50,- met een totaalbedrag van € 3.200,- ingenomen en gestort op de betaalrekening van de consument. Ook is uit de kasopmaak van Geldmaat geen verschil waargenomen. De bank is verder niet gehouden om de geldautomaat zelf te testen op verzoek van de consument.
- 3.3 De commissie oordeelt als volgt. Het is aan de consument om – bij voldoende betwisting door de bank – te bewijzen dat sprake is geweest van een fout van de geldautomaat bij de storting.

Dit volgt uit artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. Daarin staat:

"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."

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

- 3.4 De stelling van de consument dat er een bedrag van € 100,- te weinig is overgemaakt op zijn betaalrekening als gevolg van een fout van de geldautomaat is door de bank voldoende gemotiveerd betwist. De bank heeft de logrol van de geldautomaat met betrekking tot de storting van de consument van 24 juli 2024 ingediend. Uit deze logrol volgt dat 65 biljetten van € 50,- zijn geaccepteerd en het totaalbedrag daarvan (€ 3.250,-) op de betaalrekening van de consument is gestort.² Daarnaast heeft zij de verklaring van Geldmaat ingediend waaruit volgt dat zij de transactie hebben onderzocht en uit de analyse volgt dat er geen kasverschillen of afwijkingen zijn gevonden in de periode van de geldstorting van de consument. Uit het overzicht op de logrol volgt dat er 9 biljetten van € 50,- niet zijn geaccepteerd. Deze zijn door de geldautomaat teruggegeven en de biljetten zijn uitgenomen.
- 3.5 De commissie concludeert, gelet op de met de logrol en de verklaring van Geldmaat onderbouwde betwisting door de bank, dat de consument onvoldoende bewijs heeft geleverd voor zijn stelling. De commissie ziet ook geen grond om te oordelen dat de bank in dit geval onvoldoende onderzoek naar de transactie van de consument heeft gedaan en de betreffende automaat had moeten testen. De commissie beslist daarom tot afwijzing van de vordering van de consument.

¹ Zie Hoge Raad 20 november 1987, ECLI:NL:HR:1987:ADO058 (Timmer/Deutman), te vinden op www.rechtspraak.nl.

² De bank heeft bij verweer gesteld dat de geldautomaat 65 biljetten van € 50,- met een totaalbedrag van € 3.200,- heeft ingenomen en dit totaalbedrag van € 3.200,- vervolgens is gestort op de betaalrekening van de consument. Gelet op de logrol is er echter € 3.250,- op de betaalrekening van de consument gestort, zodat de commissie ervan uitgaat dat het door de bank bij verweer genoemde bedrag een kennelijke rekenfout betreft.

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