Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0291

(mr. F.H.E. Boerma , voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	9 april 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

Geldautomaat. De consument wilde € 600,- opnemen bij een geldautomaat. Volgens de consument kwam er slechts € 300,- uit de automaat en is het niet terecht dat de bank € 600,- afgeschreven heeft. 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 daarom 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. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank, met als bijlage een uitdraai van de logrol en de kasopmaak; en 3) de (aanvullende) toelichting van de bank op de kasopmaak.

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 25 maart 2024 heeft de consument bij een geldautomaat een geldopname gedaan. Deze transactie is vastgelegd op een zogenoemde 'logrol'. De bank heeft die dag een bedrag van € 600,- van de betaalrekening van de consument afgeschreven.

De klacht en vordering

2.3 De consument stelt dat er slechts € 300,-uit de geldautomaat kwam, terwijl er een bedrag van € 600,- van zijn betaalrekening is afgeschreven.

Volgens de consument werkte de geldautomaat niet naar behoren. Hij vordert dat de bank het ontbrekende bedrag van € 300,- aan hem 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 commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank een bedrag van € 300,- aan de consument moet vergoeden. De commissie is in lijn met haar eerdere uitspraken[1] van oordeel dat dit niet het geval is. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

3.2 Aangezien de consument zich beroept op de rechtsgevolgen van door hem gestelde feiten, zal hij – bij voldoende gemotiveerde betwisting door de bank – zijn stelling moeten bewijzen. Deze bewijslastverdeling is neergelegd in artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. Wél kan van de bank worden verlangd dat zij voldoende feitelijke gegevens verstrekt teneinde de consument aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen nu de feiten zich hebben afgespeeld 'in het domein' van de bank.

3.3 De bank heeft de logrol en de kasopmaak overgelegd. De bank heeft toegelicht dat uit de logrol volgt dat de geldautomaat het door de consument gevraagde bedrag van € 600,- om 12:41:35 heeft aangeboden en dat de biljetten (12 x € 50,-) drie seconden later allemaal zijn uitgenomen. Verder blijkt uit de error code (00) dat de transactie zonder problemen is verlopen. Tot slot blijkt uit de kasopmaak dat er geen kasverschil is geconstateerd dat te herleiden is tot 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 echter geen bewijs aangeleverd dat de geldautomaat € 300,- te weinig heeft aangeboden. De commissie merkt hierbij op dat zij niet twijfelt aan de oprechtheid van de consument. Echter, zonder het benodigde bewijs kan de bank niet gehouden worden tot betaling van het gevorderde bedrag.

3.5 De consument had nog aangevoerd dat de bank niet alleen de logrol en de kasopmaak, maar ook de camerabeelden zou moeten inbrengen. De commissie overweegt dat de bank niet gehouden is om camerabeelden over te leggen.[2] De camerabeelden worden namelijk gemaakt ten behoeve van opsporingsactiviteiten, die niet tot de taak van de bank behoren.

---

[1] Zie onder meer GC Kifid nrs. 2019-797, 2023-0825, 2023-0935, 2024-0001 en 2024-0756.
[2] Dit is een vaste lijn van de commissie. Zie onder meer GC Kifid nr. 2020-445 (overweging 3.5), 2022-0155 (overweging 3.3) en 2024-0001 (overweging 3.6).

Bovendien zijn de camera's bij geldautomaten niet gericht op het gelduitgiftevak en kunnen de camerabeelden daarom geen bewijs leveren voor de stelling van de consument dat er slechts € 300,- uit de automaat kwam.

3.6 Dit leidt tot de slotsom 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