Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0936

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R. van Oosterhout, secretaris)

Datum uitspraak	24 november 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Storting contant geld. Bewijslastverdeling. De consumenten stellen dat zij € 600,- bij een geldautomaat hebben gestort, terwijl er een bedrag van € 300,- op hun betaalrekening is bijgeschreven. De bank betwist dit en heeft gegevens over de storting overgelegd. De commissie is van oordeel dat de consumenten er niet in zijn geslaagd om bewijs te leveren voor hun stelling. De vordering van de consumenten 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 consumenten en 2) 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 consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten houden een gezamenlijke betaalrekening aan bij de bank (hierna: de betaalrekening). Op 16 juli 2025 hebben de consumenten een bedrag in contanten gestort op de betaalrekening bij een geldautomaat van Geldmaat. Er is in het kader van deze storting een bedrag van € 300,- bijgeschreven op de betaalrekening.

De klacht en vordering

2.2 De consumenten vorderen van de bank de betaling van een bedrag van € 300,- en voeren daarvoor het volgende aan.

2.3 Volgens de consumenten hebben zij drie biljetten van € 200,- gestort, in totaal dus € 600,-. De geldautomaat gaf aan dat de consumenten € 300,- gestort hadden. Er was vervolgens geen mogelijkheid om de storting af te breken. Ook op de bon van de storting zagen de consumenten dat er € 300,- bijgeschreven is op hun betaalrekening.

Het verweer

2.4 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank te weinig heeft bijgeschreven op de betaalrekening en of de bank € 300,- moet betalen aan de consumenten. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en licht haar oordeel hieronder toe.

De storting

3.2 Omdat de consumenten hebben gesteld dat de bank een te laag bedrag heeft bijgeschreven, is het aan hen om – bij voldoende betwisting door de bank – bewijs te leveren voor hun 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 consumenten 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 consumenten € 600,- in de geldautomaat gestort hebben. Ter onderbouwing heeft de bank de loggegevens en de kasopmaak van de automaat overgelegd. Uit de loggegevens van de storting blijkt dat de consumenten drie briefjes van € 100,- ingevoerd hebben, dus in totaal € 300,-. Verder blijkt uit de loggegevens dat geen sprake was van een storing op het moment van de storting. Ook heeft de bank een kopie van de kasopmaak overgelegd. Uit de kasopmaak is geen verschil op te maken.

3.4 De commissie is van oordeel dat de bank hiermee voldoende feitelijke gegevens heeft verschaft teneinde de consumenten aanknopingspunten te bieden voor hun bewijslevering. De consumenten hebben geen bewijs kunnen leveren voor hun stelling over de storting. De overtuiging van de consumenten over de hoogte van het gestorte bedrag is, gelet op de onderbouwing van de bank, onvoldoende om als tegenbewijs te dienen. Voor de commissie is daardoor niet komen vast te staan dat de bank te weinig heeft bijgeschreven op de betaalrekening van de consumenten.

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

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.