Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0965

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	23 september 2026
Klacht van	Mevrouw [consument 1], alleen te noemen consument I, en de heer [consument 2], alleen te noemen consument II, verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ICS
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepaling uit wet- en regelgeving

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; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van ICS; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van ICS.

1.2 ICS is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. J. Riemersma, advocaat, kantoorhoudende te Amsterdam.

1.3 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.

1.4 De consument en ICS hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consumenten hebben ieder afzonderlijk met hun creditcard van ICS een transactie verricht met als doel € 500,- op te nemen bij een geldautomaat op een luchthaven. Volgens hen gaf de automaat beide keren een foutmelding en zijn er geen bankbiljetten uitgegeven. Vast staat dat van beide creditcardrekeningen € 524,11 is afgeschreven. De consumenten vorderen dat ICS hun schade van € 1.048,22 vergoedt. ICS verweert zich en stelt dat uit de loggegevens van de betreffende geldautomaat blijkt dat de bedragen zijn aangeboden en uitgenomen. Ook is bij de kascontrole geen kasverschil geconstateerd. Hoewel de consumenten vinden dat er onvoldoende onderzoek is verricht, oordeelt de commissie dat ICS voldoende concrete gegevens over het verloop van de transacties aan de consumenten heeft verstrekt. De consumenten hebben daar onvoldoende tegenover gesteld.

Zij zijn er niet in geslaagd te bewijzen dat de geldautomaat de bedragen niet heeft uitgegeven. De commissie wijst de vordering van de consumenten daarom af.

3. De beoordeling

Waar de commissie over moet oordelen

3.1 De commissie moet beoordelen of ICS verplicht kan worden een bedrag van € 1048,22 te vergoeden aan de consumenten. De commissie stelt vast dat ICS de door haar berekende kosten kasopname (€ 20,16 per transactie) aan de consumenten uit coulance heeft vergoed. De relevante vordering in deze zaak is daarom € 1.007,90.

Wat vaststaat

3.2 Tussen partijen zijn de volgende feiten niet in geschil. Bij beide (pogingen tot) geldopnames op 8 juli 2025 is de creditcard ingevoerd en de pincode correct ingetoetst. Tevens is na beide betwiste geldopnames een bedrag van € 503,95 van de creditcardrekeningen van de consumenten afgeschreven. Daarnaast is voor iedere opname € 20,16 aan opnamekosten in rekening gebracht. Daarmee is per creditcardrekening in totaal € 524,11 afgeschreven.[1]

De consumenten dragen de bewijslast van hun stellingen

3.3 Op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) draagt de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten in beginsel de bewijslast van die feiten of rechten.[2] In dit geval stellen de consumenten dat de geldautomaat de bedragen van tweemaal € 500,- niet heeft uitgegeven en verbinden zij daaraan het rechtsgevolg dat ICS verplicht is deze bedragen aan hen te vergoeden. ICS betwist gemotiveerd dat de bedragen niet zijn uitgegeven. Het ligt daarom in beginsel op de weg van de consumenten om hun stelling dat de bedragen niet zijn uitgegeven te bewijzen.

3.4 Dat betekent echter niet dat van ICS in dit geval geen nadere onderbouwing mag worden verlangd. De technische gegevens over het functioneren van de geldautomaat bevinden zich namelijk in de invloedssfeer van ICS en de betrokken beheerder van de geldautomaat.

[1] De afgeschreven bedragen per creditcardrekening bestaan dus uit het gewenste opnamebedrag van € 500,- en € 3,95 aan kosten van de geldautomaat en daarnaast € 20,16 aan door ICS in rekening gebrachte bankkosten.
[2] Zie de Bijlage bij deze uitspraak.

Van ICS mag daarom worden verwacht dat zij voldoende concrete gegevens verstrekt die inzicht geven in de wijze waarop de transacties zijn verlopen en dat zij de consumenten aldus aanknopingspunten biedt voor het leveren van bewijs.

ICS heeft voldoende concrete gegevens verstrekt

3.5 De commissie is van oordeel dat ICS de consumenten voldoende gemotiveerd heeft betwist en de consumenten voldoende concrete gegevens heeft verstrekt om hen aanknopingspunten te bieden voor bewijslevering. De commissie licht dat hieronder toe.

3.6 ICS heeft onder meer de elektronische loggegevens van de geldautomaat in kwestie ingebracht. Deze zogeheten logrol registreert chronologisch de gebeurtenissen die zich tijdens een transactie voordoen.

3.7 Voor de eerste betwiste geldopname (verricht met de creditcard van consument I) blijkt uit de log dat achtereenvolgens de creditcard is ingevoerd, de pincode correct is ingetoetst en dat de transactie is geautoriseerd. Daarna vermeldt de log achtereenvolgens "*NOTES STACKED*", "*NOTES PRESENTED*" en "*NOTES TAKEN*". Bij "*NOTES PRESENTED*" is geregistreerd dat tien biljetten van € 50,- zijn aangeboden. Volgens de log vindt dit alles plaats op 8 juli 2025 tussen 04:44:59 en 04:46:01 uur.

3.8 Voor de tweede betwiste geldopname (verricht met de creditcard van consument II) blijkt uit de log een vrijwel gelijk verloop. Het enige verschil met de eerste betwiste geldopname is dat deze keer de pincode tweemaal is ingetoetst, waarbij de eerste pinpoging door de chip werd afgebroken. Ook bij deze betwiste geldopname vermeldt de log dus dat de creditcard is ingevoerd, de pincode juist is ingetoetst en de biljetten zijn gestapeld, aangeboden en uitgenomen. Volgens de log vindt dit alles plaats op 8 juli 2025 tussen 04:46:12 en 04:47:52 uur. De technische gegevens ondersteunen daarmee het standpunt van ICS dat bij beide betwiste geldopnames niet alleen autorisatie heeft plaatsgevonden, maar ook dat de biljetten zijn gestapeld, aangeboden en vervolgens uitgenomen.

3.9 Daarnaast heeft ICS een "*Balance Sheet*" van Travelex, de beheerder van de geldautomaat, overgelegd. Daaruit blijkt dat de geldautomaat fysiek is gecontroleerd en dat de hoeveelheid geld in de automaat overeenkwam met de administratie. Er is dus geen kasverschil geconstateerd. De commissie volgt het standpunt van ICS dat een afwijking in de kas-administratie verwacht zou mogen worden als de geldautomaat de bedragen administratief zou hebben geregistreerd, terwijl de biljetten feitelijk niet waren uitgegeven.

Een dergelijke afwijking is echter niet vastgesteld. De commissie oordeelt dat ook dit document het standpunt van ICS ondersteunt.

De consumenten hebben onvoldoende bewijs geleverd

3.10 Nu ICS voldoende gemotiveerd heeft betwist dat er geen gelduitgiftes zijn geweest en voldoende aanknopingspunten voor bewijslevering heeft geleverd, is het aan de consumenten om bewijs te leveren van hun stelling dat er geen gelduitgiftes zijn geweest.

3.11 De consumenten hebben verklaard dat zij bij beide transacties een foutmelding hebben gezien en geen biljetten hebben ontvangen. Zij hebben echter geen ondersteunende documenten aangeleverd waaruit dit blijkt. Daarnaast hebben de consumenten gewezen op een eerdere mislukte geldopname die eveneens in de door de ICS aangeleverde log voorkomt en met een andere betaalkaart is verricht. De consumenten vinden het onduidelijk waarom deze transactie in de stukken voorkomt. ICS heeft echter toegelicht dat deze eerdere mislukte transactie juist illustreert hoe een mislukte geldopname in de log wordt geregistreerd. Bij deze mislukte geldopname ontbreekt immers de vermelding dat biljetten zijn gestapeld, aangeboden en uitgenomen. De commissie ziet hierin dan ook geen aanwijzing dat de registraties van de beide transacties van de consumenten onbetrouwbaar zijn. Integendeel, de afwijkende registratie van de eerste mislukte geldopname vormt juist een aanwijzing dat het logsysteem onderscheid maakt tussen geslaagde en niet-geslaagde geldopnames.

3.12 Daarnaast hebben de consumenten aangevoerd dat de geldautomaat bij beide transacties een foutmelding gaf. Ook als de commissie uitgaat van de juistheid van deze waarneming, volgt daaruit op zichzelf nog niet dat er geen geld is uitgegeven door de geldautomaat. Tegenover de loggegevens van de geldautomaat en de nadien uitgevoerde kascontrole hebben de consumenten geen objectieve gegevens overgelegd waaruit blijkt dat de bedragen niet zijn aangeboden of niet zijn uitgenomen. De gestelde foutmelding leidt daarom niet tot een ander oordeel.

3.13 Ten slotte hebben de consumenten gewezen op het feit dat ICS de opnamekosten van € 20,16 per transactie uit coulance heeft vergoed. De commissie volgt de consumenten niet in hun standpunt dat hieruit zou blijken dat ICS twijfelt aan de juistheid van haar standpunt of hiermee aansprakelijkheid zou hebben erkend. De commissie concludeert daarmee dat de consumenten er niet in zijn geslaagd hun stelling te bewijzen dat de geldautomaat de bedragen van € 500,- niet heeft uitgegeven.

ICS is niet verplicht camerabeelden aan de consumenten te verstrekken

3.14 De consumenten hebben uitdrukkelijk gesteld dat ICS de camerabeelden van de betreffende geldautomaat had moeten opvragen en aan hen had moeten verstrekken.

In lijn met haar eerdere uitspraken oordeelt de commissie echter dat een financiële dienstverlener (in dit geval: ICS) hiertoe niet verplicht is.[3] Ten eerste niet omdat die beelden worden gemaakt ten behoeve van opsporingsactiviteiten door politie en justitie en deze activiteiten niet tot de taak van ICS behoren.[4] Ten tweede speelt ook mee dat het enkele feit dat ICS bij haar onderzoek de camerabeelden niet heeft betrokken niet ten voordele van de consument kan strekken. Hiervoor is van belang dat de camera bij een geldautomaat niet gericht is op het geldafgifteluik.[5]

Conclusie

3.15 De commissie is van oordeel dat ICS niet verplicht kan worden de door de consumenten gevorderde schade te vergoeden.

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/ . 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

[3] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0592, 2022-0770 en 2026-0003, te vinden op www.kifid.nl.
[4] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2023-0286 en 2025-0291, te vinden op www.kifid.nl.
[5] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2021-0416 en 2023-0286, te vinden op www.kifid.nl.

Bijlage - Relevante bepaling 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.