Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1158

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. L. Strijk, secretaris)

Datum uitspraak	12 november 2026
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

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 en 3) 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 consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft op 8 april bij een geldautomaat van Geldmaat geld gestort op haar betaalrekening bij de bank. Volgens de consument is daarbij € 800,- te weinig op haar rekening bijgeschreven. Zij stelt dat zij € 4.000,- heeft gestort en dat er maar € 3.200,- is bijgeschreven. Zij vordert vergoeding van € 800,-. De bank betwist de stellingen van de consument. De commissie oordeelt dat de consument er niet in is geslaagd bewijs te leveren van haar stellingen. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

De bewijslast rust op de consument

3.1 Omdat de consument heeft gesteld dat de bank een te laag bedrag heeft bijgeschreven op haar betaalrekening en het gevolg daarvan is dat de bank dit bedrag aan haar moet vergoeden, is het aan haar om – bij voldoende betwisting door de bank – bewijs te leveren voor haar stelling. Dit volgt uit artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.

Daarin staat, kort gezegd, dat de partij die zich op het rechtsgevolg van bepaalde feiten of rechten beroept, de bewijslast van die feiten of rechten draagt. 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]

De bank heeft de stelling van de consument betwist en heeft voldoende feitelijke gegevens verstrekt

3.2 De bank heeft gemotiveerd betwist dat de consument € 4.000,- in de geldautomaat heeft gestort. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende feitelijke gegevens verschaft om de consument aanknopingspunten te beiden voor haar bewijslevering. De bank heeft namelijk de loggegevens van de storting (hierna: de logrol) van de geldautomaat overgelegd en een uitdraai van de kasopmaak van 20 april 2026. Volgens de logrol heeft de consument 64 briefjes van € 50,- heeft ingevoerd, dus in totaal € 3.200,-. Ook zijn alle aangeboden biljetten herkend en zijn er geen biljetten geweigerd.

De consument heeft niet bewezen dat er € 800,- te weinig is geteld

3.3 De consument is niet geslaagd in het bewijs dat zij € 4.000,- heeft aangeboden. Uit de uitdraai van de kasopmaak blijkt weliswaar een verschil, maar dat onderbouwt de stelling van de consument niet. Dit verschil is namelijk een ander bedrag (€ 95,-) dan het door de consument gestelde verschil en dit verschil houdt volgens Geldmaat verband met een andere klant.

3.4 De consument heeft nog aangevoerd dat zij de biljetten thuis “wel 100 keer” heeft nageteld. Maar deze stellige overtuiging van de consument over de hoogte van haar storting is, gelet op de onderbouwing door de bank, niet voldoende bewijs van haar stelling dat zij dit bedrag heeft aangeboden. De commissie merkt hierbij wel op dat zij niet twijfelt aan de oprechtheid van de consument.

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/.

[1] Zie onder andere Geschillencommissie Kifid nr. 2020-122 en Hoge Raad 20 november 1987, ECLI:NL:HR:1987:AD0058.

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