Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1064

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

Datum uitspraak	19 oktober 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 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. De kern

De consument beklaagt zich over een mislukte geldopname bij een geldautomaat in Arnhem op 26 maart 2026. De consument wilde € 1.000,- contant opnemen van zijn betaalrekening bij de bank. Hij heeft de transactie ingegeven en het bedrag is van zijn betaalrekening afgeschreven. De consument heeft echter niet de biljetten in ontvangst genomen en hij vordert dat de bank hem het bedrag vergoedt. De commissie overweegt dat de bank heeft gesteld dat de transactie juist is uitgevoerd door de geldautomaat en dat de bank die stelling heeft onderbouwd. De consument heeft daarentegen geen bewijs aangeleverd voor zijn stelling dat de transactie niet op correcte wijze is uitgevoerd. De vordering van de consument is afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 De bank heeft gemotiveerd betwist dat de geldautomaat de transactie niet goed heeft uitgevoerd. Daartoe heeft de bank de logrol ingebracht. Volgens die logrol is de transactie goed verlopen en is het juiste bedrag aan biljetten door de geldautomaat aangeboden en zijn de biljetten uitgenomen. Volgens de bank zijn er geen foutmeldingen geweest en is er geen sprake geweest van een kasverschil.

Volgens de logrol zijn de biljetten aangeboden 16 seconden nadat de betaalpas is uitgenomen. De bank heeft opgemerkt dat het erop lijkt dat de consument te vroeg is weggelopen bij de geldautomaat waardoor iemand anders de biljetten heeft kunnen meenemen. Anders dan de consument stelt ligt het niet op de weg van de bank om te bewijzen dat het de consument is geweest die de biljetten heeft uitgenomen.

3.2 Bij de gemotiveerde betwisting door de bank is het aan de consument om zijn stelling, dat de geldautomaat niet goed heeft gefunctioneerd, te bewijzen. De consument beroept zich namelijk op een rechtsgevolg (een vordering op de bank) van de door hem betrokken stelling. Deze bewijslastverdeling is neergelegd in artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. De consument is in dat bewijs niet geslaagd zodat de bank niet gehouden kan worden het gevorderde bedrag aan de consument te vergoeden. De commissie oordeelt hiermee in lijn met eerdere uitspraken van Kifid.[1]

3.3 De bank is ook, anders dan de consument stelt, niet gehouden de camerabeelden van de betreffende geldautomaat op te vragen en te analyseren. Met name niet omdat die beelden worden gemaakt ten behoeve van opsporingsactiviteiten door politie en justitie en deze activiteiten niet tot de taak van de bank behoren.

3.4 Gelet op het voorgaande beoordelingskader worden ook alle andere verzoeken van de consument, zoals het verzoek om aanvullend onderzoek te doen naar wat er met de biljetten is gebeurd, afgewezen.

3.5 Tot slot heeft de consument zich beklaagd over de behandeling van zijn klacht door de bank tijdens de interne klachtenprocedure. De commissie geeft hierover geen oordeel omdat dit klachtonderdeel niet kan leiden tot een andere beslissing over de vordering.

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 meer GC Kifid nrs. 2019-797, 2023-0825, 2023-0935, 2024-0001 , 2024-0756, 2025-0861 en 2026-0965. Uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl, onder Kennis en uitspraken.

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