Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0358

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en S. de Recht, secretaris)

Datum uitspraak	14 april 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ING
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen 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 consument; en 2) het verweerschrift van ING.

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 ING hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft bij een geldautomaat een bedrag van € 5.000,- willen storten. Volgens hem is € 2.000,- door de automaat geretourneerd wegens overschrijding van de stortingslimiet en is € 3.000,- door de automaat ingenomen zonder dat dit bedrag op zijn rekening is bijgeschreven. De bank betwist dit en stelt zich op het standpunt dat uit de loggegevens van de automaat blijkt dat alle ingevoerde biljetten aan de consument zijn teruggegeven en dat geen bedrag is ingenomen. De vraag is of de consument aannemelijk heeft gemaakt dat de automaat € 3.000,- heeft ingenomen zonder bijschrijving. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De consument vordert vergoeding van een bedrag van € 3.000,-. Volgens de consument is dit bedrag bij een storting via een geldautomaat door de automaat ingenomen zonder dat het op zijn rekening is bijgeschreven.

ING betwist dit gemotiveerd en beroept zich daarbij onder meer op de loggegevens van de automaat en de uitkomsten van een kasopmaak. De commissie wijst de vordering af. Hierna licht de commissie dit oordeel nader toe.

Consument slaagt niet in bewijslevering (art. 150 Rv)

3.2 De consument stelt dat hij een bedrag van € 5.000,- heeft gestort bij een geldautomaat, waarvan € 2.000,- door de automaat is geretourneerd wegens overschrijding van de stortingslimiet en € 3.000,- door de automaat is ingenomen zonder dat dit bedrag op zijn rekening is bijgeschreven. De consument stelt dat hij als gevolg daarvan een vordering van € 3.000,- heeft op ING.

3.3 Op grond van de wettelijke bewijslastverdeling is het, bij voldoende gemotiveerde betwisting door ING, aan de consument om zijn stelling te bewijzen. Dit volgt uit artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.

3.4 ING heeft ter onderbouwing van haar standpunt de logrol van de geldautomaat overgelegd en een toelichting gegeven op de uitgevoerde kasopmaak. Uit de logrol blijkt het volgende. De consument heeft 100 biljetten van € 50,- ingevoerd, wat neerkomt op een bedrag van € 5.000,-. Vervolgens heeft de automaat aangegeven dat de stortingslimiet van € 3.000,- is overschreden. Daarna zijn al de biljetten aan de consument gepresenteerd en heeft de consument deze uit de automaat genomen. De transactie is vervolgens door de consument geannuleerd en correct afgesloten.

3.5 Daarnaast heeft ING toegelicht dat onderzoek is verricht naar de kasopmaak van de betreffende automaat en dat daarbij geen kasverschil is geconstateerd dat verband houdt met de transactie van de consument. Ook zijn uit de loganalyse of servicing van de automaat geen onregelmatigheden gebleken.

3.6 De commissie is van oordeel dat ING hiermee voldoende concrete en verifieerbare gegevens heeft verstrekt om de consument aanknopingspunten te bieden voor zijn bewijslevering. Daarbij neemt de commissie in aanmerking dat op ING een verzwaarde motiveringsplicht rust, nu de relevante informatie zich in haar domein bevindt. Naar het oordeel van de commissie heeft ING aan deze verzwaarde motiveringsplicht voldaan.

3.7 Daarbij neemt de commissie ook in aanmerking dat de door ING verstrekte gegevens automatisch worden geregistreerd en onderdeel uitmaken van de reguliere werking van de geldautomaat. Dit brengt mee dat in beginsel van de juistheid van deze gegevens kan worden uitgegaan, tenzij de consument voldoende concrete aanknopingspunten aandraagt die aanleiding geven om daaraan te twijfelen. Dit geldt te meer nu uit de kasopmaak geen afwijkingen zijn gebleken.

3.8 Naar het oordeel van de commissie is de consument er, tegenover de gemotiveerde betwisting door ING en de overgelegde gegevens, niet in geslaagd om te bewijzen dat een bedrag van € 3.000,- door de automaat is ingenomen zonder bijschrijving op zijn rekening.

De consument heeft zijn stelling niet nader onderbouwd met objectieve of verifieerbare gegevens. De enkele verklaring van de consument is, tegenover de loggegevens en de uitkomst van de kasopmaak, onvoldoende om tot een ander oordeel te komen. In het door hem te leveren bewijs is de consument daarom niet geslaagd.

3.9 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat de consument een bedrag van € 3.000,- heeft gestort zonder dat dit op zijn rekening is bijgeschreven. De vordering wordt daarom 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/ . 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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ .

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. [Korte omschrijving geven wat er in de bijlage te vinden is.