Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0838

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

Datum uitspraak	25 augustus 2026
Klacht van	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder respectievelijk te noemen de consument en samen de consumenten
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 consumenten; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten 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 wilde bij een geldautomaat geld storten maar dit lukte vanwege storingen niet in één keer. Volgens de consument is er toen te weinig geld op zijn betaalrekening bijschreven. Hij vordert dat de bank het ontbrekende bedrag alsnog op zijn rekening stort. De bank wijst deze vordering gemotiveerd af. De commissie stelt vast dat de consumenten in hun reactie op dit standpunt er niet in zijn geslaagd aannemelijk te maken dat de bank een fout heeft gemaakt waarvoor de bank aansprakelijk is. Dat de consumenten meer geld hebben ingevoerd in de geldautomaat dan op de betaalrekening is bijgeschreven, is namelijk niet komen vast te staan. Ook op grond van hun overige argumenten is de vordering van de consumenten niet toe te wijzen. Dit leidt ertoe dat de vordering van de consumenten wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Uit de logadministratie volgt niet dat er te weinig geld op de rekening van de consumenten is bijgeschreven

3.1 Uit de logadministratie van de bank volgt dat op 23 januari 2026 € 3.090,- is bijgeschreven door middel van 3 stortingen. Uit deze administratie blijkt verder dat bij de eerste 2 stortingen storingen zijn geweest, onder meer na het detecteren van metaal. Tijdens de eerste storting is € 1.850,- op de betaalrekening bijgeschreven. Dit staat ook op de transactie bon.

3.2 Tijdens de tweede storting is er geen geld op de betaalrekening bijgeschreven, ook toen werd er metaal aangetroffen. Op de transactie bon staat dat de storting (3 x € 10,-) niet is bijgeschreven vanwege een technische fout waarover de bank geraadpleegd kan worden. Op de log-administratie staat dat de in de invoerbak achtergebleven biljetten zijn aangeboden en uitgenomen, de niet geaccepteerde biljetten zijn aangeboden en uitgenomen en de geaccepteerde biljetten (3 x € 10,-) zijn geretourneerd en uitgenomen.

3.3 Tijdens de derde storting is € 1.240,- op de rekening bijgeschreven en dit staat ook op de transactie-bon. Uit de logadministratie volgt dat het geld in 2 etappes is aangeboden waarbij 2 biljetten zijn geweigerd en zijn uitgenomen.

Navraag bij Geldmaat : geen kasverschil

3.4 De bank heeft bij Geldmaat nagevraagd of sprake is geweest van een kasverschil, maar dit bleek niet het geval te zijn.

Aanknopingspunten om aan de logadministratie te twijfelen zijn er niet

3.5 De consumenten zijn in de gelegenheid gesteld hun stelling dat er door de bank te weinig op hun rekening is bijgeschreven, te onderbouwen. De commissie stelt vast dat de consumenten daarin niet zijn geslaagd. De consument heeft toegelicht hoe volgens hem de stortingen zijn verlopen en dat hij vanwege de storingen de derde storting bij een andere geldautomaat heeft gedaan. De commissie stelt vast dat de consumenten daarmee niet hebben aangetoond dat de informatie op de logadministratie niet klopt of fout is. Dit leidt ertoe dat op deze grond de vordering van de consumenten niet is toe te wijzen. Dit betekent dus ook dat het er niet toe doet of de vordering € 910,- bedraagt zoals de consumenten stellen of € 810,- zoals de bank aan de hand van de stellingen van de consumenten heeft becijferd.

Op grond van de ervaren bejegening en/ of de langdurige bankrelatie is de vordering niet toe te wijzen

3.6 De consumenten hebben zich nog uitgesproken over de door hen ervaren bejegening door de bank en gewezen op het feit dat gedurende de langdurige en intensieve relatie met de bank nooit onregelmatigheden zijn voorgevallen. Ook op deze gronden kan de vordering van de consumenten niet worden toegewezen.

Conclusie

3.7 De conclusie luidt dus dat de vordering van de consumenten moet worden afgewezen omdat het hen niet is gelukt te bewijzen dat de bank een fout heeft gemaakt waarvoor de bank aansprakelijk is.

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