Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0625

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. de Recht, secretaris)

Datum uitspraak	29 juni 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 bij een Geldmaatautomaat een geldopname gestart. Volgens de consument verkeerde hij in de veronderstelling dat de transactie was afgebroken. Vervolgens is een bedrag van € 750,- van zijn rekening afgeschreven, zonder dat hij dit bedrag heeft ontvangen. De consument stelt dat een onbekende derde het geld heeft weggenomen en houdt de bank daarvoor verantwoordelijk. De bank betwist aansprakelijkheid en voert aan dat uit de loggegevens van de automaat blijkt dat de opname correct is verlopen, dat het geld door de automaat is uitgegeven en vervolgens is uitgenomen. De vraag is of de consument aannemelijk heeft gemaakt dat sprake is geweest van een foutieve opname of van een tekortkoming waarvoor de bank aansprakelijk is. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

De opname is volgens de loggegevens correct verlopen

3.1 De consument heeft op 22 december 2025 bij een Geldmaatautomaat geprobeerd geld op te nemen. Hij heeft zijn bankpas contactloos bij de automaat gehouden en zijn pincode ingevoerd. De consument wilde aanvankelijk € 2.000,- opnemen, maar zag op het scherm dat hij maximaal € 750,- kon opnemen. Volgens de consument wilde hij dat bedrag niet opnemen. Hij verkeerde vervolgens in de veronderstelling dat de transactie was afgebroken en is met zijn zoon weggelopen. Kort daarna zag de consument in zijn bankierenapp dat om 17:43 uur een bedrag van € 750,- van zijn rekening was afgeschreven. De consument stelt dat hij dit bedrag niet heeft ontvangen en dat een onbekende derde het geld moet hebben weggenomen.

3.2 De bank heeft dit betwist en heeft de loggegevens van de automaat overgelegd. Uit die loggegevens blijkt dat de bankpas om 17:43:28 uur contactloos is aangeboden, dat om 17:43:54 uur de pincode is ingevoerd en dat vervolgens een opnamebedrag van € 750,- is gekozen of ingevoerd. Daarna is de opname geautoriseerd. Om 17:44:13 uur is het geld door de automaat aangeboden en om 17:44:18 uur is geregistreerd dat het geld is uitgenomen. De transactie is afgesloten met foutcode 00, wat volgens de bank betekent dat de transactie zonder foutmelding is verlopen.

3.3 De commissie ziet in deze loggegevens geen aanknopingspunt voor de conclusie dat de automaat een fout heeft gemaakt. De loggegevens ondersteunen juist het standpunt van de bank dat de opname technisch correct is verwerkt, dat het geld door de automaat is aangeboden en dat het geld vervolgens kort daarop uit de automaat is genomen. Daarbij komt dat de bank heeft toegelicht dat geen kasverschil is geconstateerd dat tot de transactie van de consument kan worden herleid. Ook dat past bij het standpunt dat de automaat het bedrag daadwerkelijk heeft uitgegeven.

De consument heeft onvoldoende aanknopingspunten gegeven voor twijfel aan de loggegevens

3.4 De commissie begrijpt dat de consument ervan uitgaat dat hij het bedrag van € 750,- niet zelf heeft ontvangen. Dat betekent echter nog niet dat de bank het bedrag aan hem moet vergoeden. Omdat de consument stelt dat de afschrijving onterecht is en dat de bank daarvoor aansprakelijk is, moet hij zijn stelling voldoende onderbouwen.[1] De bank heeft daartegenover met de loggegevens concreet toegelicht wat er volgens de automaat is gebeurd. Daarmee heeft de bank voldoende inzicht gegeven in de relevante gegevens die zich in haar domein bevinden.

[1] Artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. Zie ook GC Kifid nrs. 2019-797, 2023-0825, 2023-0935, 2024-0001 en 2024-0756.

3.5 Tegenover die gegevens heeft de consument onvoldoende concrete aanknopingspunten aangevoerd waaruit volgt dat de loggegevens niet juist zijn of dat de automaat niet goed heeft gefunctioneerd. De consument heeft verklaard dat hij zich niet goed kan herinneren wat hij na het invoeren van zijn pincode precies op het scherm heeft gezien. Ook heeft hij verklaard dat hij in de veronderstelling verkeerde dat de transactie was afgebroken. Die verklaring sluit niet uit dat de transactie op dat moment nog liep en dat het bedrag daarna door de automaat is uitgegeven. De enkele omstandigheid dat de consument zelf dacht dat de transactie was beëindigd, is onvoldoende om aan de juistheid van de loggegevens te twijfelen.

3.6 Daarbij is van belang dat de consument niet heeft gesteld dat hij bij de automaat is blijven staan en heeft gezien dat geen geld werd uitgegeven. Zijn lezing houdt juist in dat hij na korte tijd is weggelopen. De mogelijkheid dat een derde het geld daarna heeft uitgenomen, wordt door de consument zelf genoemd. Die mogelijkheid maakt echter nog niet dat sprake is van een fout van de bank of van de automaat. Uit de beschikbare gegevens volgt niet dat de bank een betaling heeft verwerkt zonder dat de automaat geld heeft uitgegeven. Evenmin volgt daaruit dat de automaat een storing heeft vertoond of een foutmelding heeft gegeven.

De verwijten over de inrichting van de automaat leiden niet tot aansprakelijkheid van de bank

3.7 De consument voert daarnaast aan dat de Geldmaatautomaat onvoldoende duidelijke aanwijzingen gaf over het afbreken van de transactie. Ook vindt hij dat de automaat bij contactloos opnemen onvoldoende bescherming biedt tegen misbruik door een derde en dat de automaat te veel tijd geeft tussen het starten van de transactie en het uitnemen van het geld. Volgens de consument heeft dit eraan bijgedragen dat een derde het bedrag van € 750,- kon wegnemen.

3.8 Ook deze verwijten kunnen de vordering niet dragen. Uit de loggegevens volgt dat tussen het invoeren van de pincode, het kiezen of invoeren van het bedrag, het aanbieden van het geld en het uitnemen daarvan een kort tijdsverloop zat. De gegevens laten niet zien dat de automaat de transactie onnodig lang heeft laten openstaan. Verder blijkt uit het dossier niet welke concrete instructie op het scherm ontbrak of waarom de consument, na het invoeren van zijn pincode, erop mocht vertrouwen dat de transactie zonder verdere handeling was afgebroken. De consument heeft ook niet onderbouwd dat de contactloze wijze van opnemen als zodanig onveilig is of dat de bank in dit concrete geval een beveiligingsnorm heeft geschonden.

3.9 Voor zover de consument bedoelt dat de automaat zo had moeten zijn ingericht dat opname alleen mogelijk was met een fysiek ingevoerde pas, volgt de commissie hem daarin niet. Alleen de omstandigheid dat contactloos opnemen mogelijk is, maakt nog niet dat de bank aansprakelijk is voor een opname die volgens de loggegevens is geautoriseerd met de bankpas en de pincode van de consument en vervolgens correct is uitgevoerd. Dat de consument achteraf bezien de transactie had willen afbreken, is daarvoor onvoldoende.

Schade en causaal verband zijn niet komen vast te staan

3.10 De consument vordert vergoeding van € 750,-, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 22 december 2025. Voor toewijzing van die vordering moet niet alleen vaststaan dat de consument dit bedrag niet zelf heeft ontvangen, maar ook dat de schade het gevolg is van een fout of tekortkoming van de bank. Dat is niet komen vast te staan. De loggegevens wijzen op een correct uitgevoerde opname. De door de consument gestelde gang van zaken kan ook worden verklaard door de omstandigheid dat hij is weggelopen terwijl de transactie nog niet was beëindigd. Dat is onvoldoende om de schade aan de bank toe te rekenen.

Conclusie

3.11 De commissie komt tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de opname van € 750,- foutief is verwerkt of dat de bank is tekortgeschoten in haar verplichtingen tegenover de consument. De bank heeft met de loggegevens en haar toelichting voldoende onderbouwd dat de opname correct is verlopen. De consument heeft daartegenover onvoldoende concrete aanknopingspunten aangevoerd om aan die gegevens te twijfelen. Ook de verwijten over de inrichting en beveiliging van de automaat zijn onvoldoende onderbouwd en leiden niet tot aansprakelijkheid van de bank. De vordering van de consument 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 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