Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0003

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

Datum uitspraak	5 januari 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

Samenvatting

De consument heeft bij een geldautomaat geld gestort op zijn studentenrekening bij de bank. Volgens de consument is daarbij € 800,- te weinig op zijn rekening bijgeschreven en hij vordert vergoeding van dit bedrag. De commissie sluit aan bij haar eerdere uitspraken in vergelijkbare klachten en oordeelt dat de bankadministratie leidend is. De consument is er niet in geslaagd bewijs te leveren van zijn stellingen. De vordering wordt 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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een studentenrekening aan bij de bank.

2.2 Op 16 juli 2025 heeft de consument door middel van een geldautomaat van Geldmaat een bedrag in contanten gestort op zijn studentenrekening. Er is een bedrag van € 1.700,- bijgeschreven op zijn studentenrekening.

2.3 Vervolgens heeft de consument bij de bank navraag gedaan over de storting. Volgens de consument is € 800,- te weinig bijgeschreven op zijn studentenrekening.

Hierop heeft de bank per brief van 17 juli 2024 aan de consument laten weten dat zij bij Geldmaat navraag zal doen over de storting en dat de consument het bedrag van € 800.- gedurende het onderzoek onder gewoon voorbehoud[1] op zijn rekening ontvangt.

2.4 Per brief van 5 augustus 2025 heeft de bank aan de consument laten weten dat de transactie goed is verlopen en dat de consument geen recht heeft op vergoeding van het bedrag. Daarna heeft de bank het bedrag van € 800,- weer afgeschreven van de studentenrekening. Verdere uitwisseling van standpunten in de interne klachtenprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht, waarna de consument de klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert vergoeding van € 800,-.

2.6 Ter onderbouwing van zijn vordering heeft de consument het volgende aangevoerd:

- De consument heeft € 2.500,- bij de geldautomaat gestort, maar er werd slechts € 1.700,- op zijn studentenrekening bijgeschreven. Voor de storting heeft hij de biljetten van € 50,- meerdere keren geteld. De geldautomaat heeft de biljetten echter niet correct verwerkt. In tegenstelling tot wat de bank stelt, is de transactie niet juist verlopen. Toen de consument op het scherm zag dat slechts € 1.700,- was geteld, probeerde hij de transactie te annuleren, maar dat bleek niet meer mogelijk. Dit geld is heel belangrijk voor hem. Hij moest er zijn collegegeld mee betalen. Hij heeft ook andere schulden, en zijn studentenrekening staat nu in het rood, wat zijn leven ernstig heeft beïnvloed.
- De bank heeft gesteld dat de storting correct is verlopen, maar uit de door de bank overgelegde verklaring van Geldmaat blijkt dat er in de periode rondom de storting een lijmactivatie[2] heeft plaatsgevonden, wat resulteerde in een kasverschil, dat vervolgens werd gecompenseerd door De Nederlandsche Bank. Daaruit volgt dat de geldautomaat in die periode niet foutloos heeft gefunctioneerd.
- De bank heeft alleen het door het systeem herkende bedrag (€ 1.700,-) vermeld, maar zij heeft geen gegevens geleverd over rejectcassettes, onderhoudsrapporten of camera-beelden. Zonder uitleg over storingen tijdens de lijmactivatie is het onderzoek van de bank en Geldmaat onvolledig en daardoor niet overtuigend.
- Uit de kasopmaak van de geldautomaat blijkt een kasoverschot van € 500,-. De bank heeft het kasoverschot van € 500,- niet onderbouwd en geen bewijs geleverd dat dit bedrag daadwerkelijk aan andere klanten toebehoort. Omdat de herkomst van het overschot onbekend is en de consument € 800,- mist, kan niet worden uitgesloten dat (een deel van) het overschot uit zijn transactie afkomstig is.

[1] 'Onder gewoon voorbehoud' betekent dat de bank het bedrag weer van de rekening afschrijft, als Geldmaat bewijst dat de transactie toch goed is afgerond.
[2] Een lijmactivatie houdt in dat een cassette is geactiveerd vanwege poging tot diefstal of een fout tijdens onderhoud/servicing.

Het verweer

2.7 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Dient de bank het bedrag te vergoeden?

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden, is of de bank gehouden is een bedrag van € 800,- aan de consument te vergoeden. De commissie is in lijn met haar eerdere uitspraken[3] van oordeel dat dat niet het geval is en zal dat hierna toelichten.

3.2 Omdat de consument heeft gesteld dat de bank een te laag bedrag heeft bijgeschreven op zijn studentenrekening, is het aan hem om – bij voldoende betwisting door de bank – bewijs te leveren voor zijn stelling. Dit volgt uit artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. Daarin staat:

"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."

3.3 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.[4]

3.4 De bank betwist dat de consument € 2.500,- in de geldautomaat gestort heeft. Ter onderbouwing heeft zij de loggegevens van de storting (hierna: logrol) en de kasopmaak van de geldautomaat overgelegd. Uit de logrol blijkt dat de consument 34 briefjes van € 50,- ingevoerd heeft, dus in totaal € 1.700,-. Alle aangeboden biljetten zijn herkend en er zijn geen biljetten geweigerd. Verder blijkt uit de logrol dat geen sprake was van een storing of onregelmatigheid op het moment van de storting. Daarmee heeft de bank gemotiveerd betwist dat de consument méér dan € 1.700,- heeft ingevoerd.

[3] O.a. GC Kifid nrs. 2017-439, 2019-874, 2020-122, 2020-457, 2020-764, 2020-925, 2021-0758, 2021-1057, 2021-1089, 2022-366, 2022-0770, 2022-0789, 2023-0088, 2023-0114, 2024-0087, 2024-1099, 2025-0218 en 2025-0936, te vinden op https://www.kifid.nl/kifid-kennis-en-uitspraken/uitspraken/

[4] GC Kifid nr. 2020-122 en HR 2 0 november 1987, ECLI:NL:HR:1987:AD0058, NJ 1988, 500 te vinden op www.rechtspraak.nl

3.5 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank met het overleggen van de logrol, in combinatie met de toelichting van Geldmaat over de kasopmaak van de geldautomaat voldoende feitelijke gegevens heeft verschaft teneinde de consument aanknopingspunten te bieden voor zijn bewijslevering.

3.6 Noch de logrol, noch de verdere gegevens waarover de commissie beschikt onderbouwen de stelling van de consument dat hij meer dan € 1.700,- heeft aangeboden. Uit de kasopmaak volgt weliswaar een verschil maar dat onderbouwt de stelling van de consument niet nu (i) dit verschil een ander bedrag (€ 500,-) betreft dan het door de consument gestelde verschil en (ii) dit verschil volgens Geldmaat geen verband kan houden met de transactie van de consument; het geconstateerde verschil van € 500,- behoort bij een andere klant. Ook heeft de bank aangegeven dat zij bij Geldmaat een second-opinion navraag heeft gedaan naar de storting. Geldmaat heeft hierop laten weten dat de transactie van de consument correct is verlopen. Ook heeft Geldmaat toegelicht dat er op 12 juli 2025 een lijmactivatie heeft plaatsgevonden, maar dat die geen invloed had op de storting door de consument op 16 juli 2025.

3.7 De consument heeft geen bewijs kunnen leveren voor zijn stelling over de storting. De overtuiging van de consument over de hoogte van het gestorte bedrag is, gelet op de onderbouwing van de bank, onvoldoende om als bewijs te dienen. De commissie merkt hierbij wel op dat zij niet twijfelt aan de oprechtheid van de consument. Echter zonder het benodigde, overtuigende bewijs kan de bank niet gehouden worden tot betaling van het gevorderde bedrag. De commissie komt daarom tot de conclusie dat de consument er niet in is geslaagd te bewijzen dat hij een bedrag van € 2.500,- heeft gestort.

3.8 De commissie ziet ook geen grond om te oordelen dat de bank in dit geval onvoldoende onderzoek naar de storting heeft verricht of onvoldoende informatie daarover heeft verstrekt. De bank heeft, mede gelet op de aanvullende toelichting van Geldmaat, voldoende aannemelijk gemaakt dat de lijmactivatie op 12 juli 2025 geen invloed heeft gehad op de transactie van de consument op 16 juli 2025.

3.9 Met betrekking tot de camerabeelden oordeelt de commissie in lijn met haar eerdere uitspraken dat de bank niet gehouden is om camerabeelden over te leggen.[5] Deze beelden worden gemaakt ten behoeve van opsporingsactiviteiten, die niet tot de taak van de bank behoren. Daarbij komt dat de bank niet beschikt over de camerabeelden. Maar zelfs als de bank over deze beelden zou beschikken, zou daaraan in deze procedure geen consequentie ten gunste van de consument worden verbonden. Hiervoor is relevant dat de camera niet is gericht op het geldafgifteluik van de geldautomaat.

[5] GC Kifid, nrs. 2022-0592; 2022-0770 en 2023-0825.

Slotsom

3.10 De conclusie is dat de klacht ongegrond is en de vordering van de consument moet worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

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-en-statuten. 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/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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl