Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1162

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

Datum uitspraak	13 november 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
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; 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 op 4 maart bij een geldautomaat van Geldmaat geld gestort op zijn rekening bij de bank. Volgens de consument is daarbij € 450,- te weinig op zijn rekening bijgeschreven. Hij stelt dat hij € 2.250,- heeft gestort en dat er maar € 1.800,- is bijgeschreven. Hij vordert vergoeding van € 450,-, te vermeerderen met wettelijke rente. De commissie oordeelt dat de consument er niet in is geslaagd bewijs te leveren van zijn stellingen. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

De bewijslast rust op de consument

3.1 Omdat de consument heeft gesteld dat de bank een te laag bedrag heeft bijgeschreven op zijn betaalrekening en het gevolg daarvan is dat de bank dit bedrag aan haar moet vergoeden, is het aan haar om – bij voldoende betwisting door de bank – bewijs te leveren voor haar stelling. Dit volgt uit artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.

Daarin staat, kort gezegd, dat de partij die zich op het rechtsgevolg van bepaalde feiten of rechten beroept, de bewijslast van die feiten of rechten draagt. 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.[1]

De bank heeft de stelling van de consument betwist en heeft voldoende feitelijke gegevens verstrekt

3.2 De bank heeft gemotiveerd betwist dat de consument € 2.250,- in de geldautomaat heeft gestort. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende feitelijke gegevens verschaft om de consument aanknopingspunten te beiden voor haar bewijslevering. De bank heeft namelijk de loggegevens van de storting (hierna: de logrol) van de geldautomaat overgelegd en een uitdraai van de kasopmaak van 5 maart 2026. Volgens de logrol en de kasopmaak heeft de consument in totaal € 1.800,- gestort en zijn er geen verschillen of afwijkingen. Alle aangeboden biljetten zijn herkend en er geen biljetten zijn geweigerd.

De consument heeft niet bewezen dat er € 800,- te weinig is geteld

3.3 De consument is niet geslaagd in het bewijs dat hij € 2.250,- heeft aangeboden. De consument heeft nog aangevoerd dat hij de biljetten thuis heeft nageteld en dat dit uitkwam op een bedrag van € 2.250,-. Maar deze overtuiging van de consument over de hoogte van zijn storting is niet voldoende bewijs van zijn stelling dat hij dit bedrag ook heeft aangeboden. De commissie merkt hierbij wel op dat zij niet twijfelt aan de oprechtheid van de consument.

De consument krijgt geen inzicht in de onderzoeksgegevens of camerabeelden van Geldmaat

3.4 Daarnaast vordert de consument inzage in het onderzoeksrapport van Geldmaat, de telgegevens, de onderhoudslogs van de automaat, de camerabeelden of de gelogde tijdstippen van mijn telefonische meldingen. 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.[2] 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.

[1] Zie onder andere Geschillencommissie Kifid nr. 2020-122 en Hoge Raad 20 november 1987, ECLI:NL:HR:1987:AD0058.
[2] GC Kifid, nrs. 2022-0592; 2022-0770 en 2023-0825.

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 aan de consument. De bank heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat de tellingen van Geldmaat kloppen.

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