Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0068

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	22 januari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument wilde met zijn creditcard geld opnemen bij een geldautomaat in het buitenland. Volgens de consument is er toen geen geld uitgegeven, maar is wel € 190,62 van zijn rekening afgeschreven. Hij vordert dat dit bedrag weer op zijn rekening wordt bijgeschreven. Uit de door de buitenlandse bank aangeleverde logrol volgt dat het gepinde bedrag is uitgegeven. De commissie oordeelt en beslist in lijn met haar eerdere uitspraken dat de administratie van de (buitenlandse) bank leidend is. Dit leidt ertoe dat de klacht van de consument ongegrond wordt geacht en 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 bij de bank een betaalrekening aan waaraan een creditcard (Mastercard) van de bank is gekoppeld.

2.2 De consument heeft toen hij in Tulum (Mexico) was op 27 maart 2025 met zijn creditcard MXN 4092,80 willen pinnen bij een geldautomaat van een Mexicaanse bank.

Hij stelt dat hij geen geld uit de geldautomaat heeft ontvangen. Dit terwijl er wel een bedrag omgerekend € 190,62 van zijn betaalrekening is afgeschreven.

2.3 De consument heeft vervolgens bij de bank aangegeven geen geld te hebben ontvangen en ook geen kwitantie.

2.4 Op het door de consument ingebrachte screenshot van de afschrijving van de geldopname op zijn betaalrekening staat "ATM", het bedrag van € 190,62 met de datum van 27 maart 2025, het tijdstip 04:25, de naam van de bank te weten CI Banco Tulum en het gepinde bedrag te weten 4.092,80 MXN (bestaande uit genoemde MXN 4.000,- plus MXN 92,80 transactiekosten).

2.5 De consument heeft zijn klacht bij Kifid ingediend nadat de bank zijn verzoek om € 190,62 op zijn betaalrekening bij te schrijven, heeft afgewezen.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert betaling van € 190,62. Hij onderbouwt zijn vordering als volgt.

2.7 Nadat de transactie door de geldautomaat was afgebroken en de consument geen geld ontving, werd zijn creditcard uitgeworpen. Als het geld werkelijk was uitgegeven dan zou daar enig bewijs van moeten zijn, zoals een ontvangstbewijs of beveiligingsbeelden om het fysiek in ontvangst nemen van het geld te bevestigen. Dergelijk bewijs is niet gedeeld, aldus de consument.

2.8 Toen de consument de volgende dag de Mexicaanse bank bezocht, hebben de bank-medewerkers hem verteld dat er geen geld in de geldautomaat was achtergebleven en het geld automatisch op de rekening van de consument zou worden bijgeschreven. De consument denkt dat er sprake is van een technisch mankement van de geldautomaat: zijn fout is het niet. De consument merkt op dat de bank zijn verzoek om chargeback op grond van de voorwaarden van creditcardmaatschappij moet honoreren.

2.9 Over de ingebrachte transactie-administratie (hierna: de logrol) merkt de consument op dat dit niet zijn transactie kan zijn. Zo wijst de consument erop dat het tijdstip van de transactie op de logrol afwijkt van het tijdstip dat op zijn bank-app staat. Daarnaast stelt de consument dat hij geen Visacard heeft, maar een Mastercard.

Het verweer

2.10 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

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank € 190,62 moet betalen aan de consument. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en licht dit oordeel hieronder toe.

Bewijslastverdeling

3.2 Omdat de consument zich beroept op de rechtsgevolgen van de door hem gestelde feiten, zal hij – bij voldoende gemotiveerde betwisting door de bank – zijn stelling moeten bewijzen. Deze bewijslastverdeling is neergelegd in artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. Van de bank kan wél verlangd worden dat zij voldoende feitelijke gegevens verstrekt om de consument aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verstrekken, omdat de feiten zich hebben afgespeeld 'in het domein' van de bank.

3.3 De bank heeft de logrol van de Mexicaanse bank ontvangen en ingebracht in de procedure. Uit de tweede transactie op de logrol blijkt dat met de Master creditcard van de consument € 190,62 is gepind en een bedrag van MXN 4.000,- ook door de geldautomaat is uitgegeven. Dat van een technisch mankement sprake zou zijn geweest, is niet op de logrol te baseren. De bank lichtte toe dat het tijdstip dat op de logrol staat de lokale tijd in Mexico betreft en het tijdstip op de betaalrekening van de consument de lokale tijd in Nederland is. Er is geen verschil in tijd, aldus de bank.

3.4 De commissie is van oordeel dat de bank hiermee voldoende feitelijke gegevens heeft verschaft om de consument aanknopingspunten te bieden voor zijn bewijslevering. De consument heeft echter geen bewijs aangeleverd dat de geldautomaat geen geld heeft uitgegeven. De logrol biedt ook geen houvast voor de gedachte van de consument dat mogelijk sprake is geweest van een technisch mankement. De enkele stelling van de consument dat de medewerkers van de Mexicaanse bank hem vertelden dat het geld op zijn rekening zou worden bijgeschreven, maakt dit niet anders.

3.5 Wat betreft de stelling van de consument dat de bank zijn verzoek tot chargeback op grond van de voorwaarden moet honoreren, overweegt de commissie als volgt. Uit het dossier blijkt dat de bank onderzoek naar de geldautomaatopname verrichtte. Gegeven de uitkomst van dat onderzoek in relatie tot het feit dat de consument er niet in is geslaagd tegenbewijs te leveren, is de bank tot meer niet gehouden.

3.6 Ook al twijfelt de commissie niet aan de oprechtheid van de consument, de bank kan niet zonder het benodigde bewijs verplicht worden tot betaling van het gevorderde bedrag. Het is hierom dat de commissie concludeert op basis van al hetgeen hiervoor is overwogen dat de klacht van de consument ongegrond is en de vordering moet worden 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