Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1013
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	:10 juni 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Argenta Spaarbank N.V., gevestigd te Breda, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 9 december 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Beleidsvrijheid van de Bank. Consument klaagt over het beleid van de Bank, dat inhoudt dat zij voor de sms-controle voor de spaarrekening enkel gebruik maakt van 06-nummers en niet 097-nummers. De Bank heeft gemotiveerd toegelicht waarom zij haar beleid handhaaft. De Commissie is van oordeel dat het beleid van de Bank niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dat Consument meent dat een ander beleid ook en misschien zelfs beter te verdedigen is, is op zichzelf onvoldoende om tot het oordeel te komen dat het beleid onaanvaardbaar is. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van de Bank; 4) de repliek van Consument 5) de dupliek van de Bank en 6) de aanvullende reactie van Consument.

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 Consument en de Bank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument houdt bij de Bank een spaarrekening aan. Op enig moment heeft Consument van zijn telecomprovider een 097-nummer voor zijn tablet gekregen.

Op 6 december 2019 heeft Consument de Bank per e-mail verzocht om haar systemen te wijzigen, omdat hij met een 097-nummer geen toegang kan krijgen tot zijn spaarrekening. Op 23 januari 2020 heeft de Bank per e-mail het verzoek en de daarmee samenhangende klacht van Consument afgewezen. Consument heeft in ieder geval sinds 23 januari 2020 met de Bank afgesproken dat hij per handeling die hij wil verrichten met zijn spaarrekening een tijdelijk 06-nummer zal regelen. De verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

2.2 Consument stelt dat het beleid van de Bank onredelijk is. Consument dient een code per sms te ontvangen zodat hij voor zijn spaarrekening van de online omgeving van de Bank gebruik kan maken. De Bank gebruikt alleen mobiele telefoonnummers die met '06' beginnen, maar dit staat niet in de voorwaarden. Aangezien Consument de simkaart gebruikt voor een tablet, mag de telecomprovider hem geen 06-nummer verstrekken. Consument heeft daarom een 097-nummer, dat volgens Europese regelgeving ook een mobiel telefoonnummer is. De Autoriteit Consument & Markt (ACM) geeft aan dat het gebruik van 097-nummers binnen afzienbare tijd, niet meer alleen voor telecomproviders, maar ook voor aanbieders van sms-diensten verplicht wordt gesteld. Dit zal de Autoriteit Financiële Markten (AFM) uiteindelijk ook verplichten. Verder wordt een sms-dienst, waarbij met een code wordt bevestigd, als een 'machine-to-machine'-dienst beschouwd. Andere instellingen, waaronder de overheid, staan een 097-nummer (inmiddels) wel toe voor het verzenden van codes voor sms-controles. Het is onwaarschijnlijk dat het aanpassen van het systeem van de Bank tot hoge kosten leidt, aangezien andere instellingen dit al in hun systemen hebben aangepast. Dat de Bank een minder flexibel systeem heeft kan zij haar klanten niet verwijten. Voor wat betreft zijn bereikbaarheid stelt Consument vaak in het buitenland te zijn. Daarom maakt hij gebruik van een tablet met sms en e-mail voor geborgde directe communicatie in plaats van een (tijdelijke) mobiele telefoon. Consument is daarbij altijd direct via e-mail te bereiken en hij kan de Bank altijd terugbellen via een lokaal telefoonnummer. Er is hoeft dus qua communicatie geen belemmering te zijn voor de Bank om Consument gebruik te laten maken van een 097-nummer. Consument vordert van de Bank dat zij hem toestaat om gebruik te maken van een 097-nummer. Indien de Bank haar systemen niet aanpast, vordert Consument van de Bank een alternatieve manier om overboekingen van zijn spaarrekening te doen.

Het verweer

2.3 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of het beleid van de Bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. In het bijzonder betreft dit het beleid van de Bank om voor haar sms-controles enkel gebruik te maken van 06-nummers en niet ook van 097-nummers. De Commissie is van oordeel dat de Bank niet gehouden is om op dit moment het gebruik van 097-nummers voor sms-controles te faciliteren en zij licht haar oordeel als volgt toe.

Het beoordelingskader

3.2 Voorop staat dat de Bank een ruime mate van beleidsvrijheid heeft. Die beleidsvrijheid heeft wel grenzen. Voor een eventuele begrenzing geldt een juridische maatstaf, namelijk of het gebruik van die beleidsvrijheid 'naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar moet worden geacht'. Zie hiervoor artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. Bij de beoordeling van de beleidsvrijheid van de Bank past de Commissie, gelet op de aard van het wetsartikel, de nodige terughoudendheid toe.

Is het beleid van de Bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar?

3.3 De Bank heeft gemotiveerd toegelicht waarom zij nu voor de sms-controle enkel gebruik maakt van 06-nummers en niet ook 097-nummers. Zo stelt de Bank dat zij uit veiligheidsoverweging onlangs de 'Two-factor-authentication' ('2FA') heeft ingevoerd. Op basis van stap 1 wordt de gebruikersnaam en het wachtwoord ingevoerd. Op basis van stap 2 wordt de ontvangen sms-code ingevoerd. De 2FA methode is volgens de Bank geen 'machine-to-machine' dienst, omdat er geen geautomatiseerd proces wordt gestart. De 2FA inlogmethode is een machine (de Bank) - to - human (Consument) proces, omdat de gebruiker de ontvangen code handmatig moet overtypen. Daar is een 06-nummer geschikt voor. 097-nummers worden daarentegen gebruikt voor 'machine-to-machine'-diensten. De systemen van de Bank zijn er daarom op ingericht dat alle nummers voor het 2FA-inloggen beginnen met een '06' en bestaan uit tien cijfers.

3.4 De Bank stelt verder dat het aanpassen van haar systeem niet wenselijk is. Vanuit veiligheidsoverwegingen heeft zij gekozen voor een machine-to-human proces. Als er twijfel is, dient de Bank haar klanten te kunnen bereiken om zo hun identiteit te kunnen controleren. Dat de optie bestaat om een 097-nummer om te zetten naar telefonie is voor de Bank geen reden om dit nummer te accepteren, aangezien zij de zekerheid wil hebben dat zij Consument telefonisch kan bereiken. Daarnaast brengt het wijzigen van de processen - alleen voor deze klant - volgens de Bank onredelijke kosten met zich mee, aangezien zij de wijziging voor haar gehele banksysteem zou moeten aanpassen. Consument is de eerste en, voor zover bij de Bank bekend, de enige die de sms-controle wil doen met een 097-nummer.

De Bank stelt dat zij niet haar 2FA-proces voor één klant kan aanpassen. Om Consument een oplossing aan te bieden heeft de Bank in haar dupliek hem de mogelijkheid geboden om de lopende termijndeposito's kosteloos te beëindigen, zodat hij direct zijn spaarrekening kan beëindigen en onderbrengen bij een andere financiële dienstverlener die een andere vorm van 2FA hanteert.

3.5 De Commissie is van oordeel dat het door de Bank geschetste beleid niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dat andere instellingen kennelijk flexibeler hun systemen hebben kunnen aanpassen voor het gebruik van 097-nummers, maakt niet dat van de Bank verwacht hoeft te worden dat zij diezelfde flexibiliteit heeft. Zoals Consument zelf aangeeft is de *verwachting* dat aanbieders van sms(verificatie)diensten binnenkort verplicht worden om ook gebruik te maken van 097-nummers. Deze verplichting is er dus op dit moment nog niet. Van de Bank hoeft dan ook niet verwacht te worden dat zij deze aanpassing (al) in haar systemen maakt op verzoek van één klant. Dat Consument meent dat een ander beleid van de Bank ook en misschien zelfs beter te verdedigen is, is op zichzelf onvoldoende om tot het oordeel te komen dat het beleid onaanvaardbaar is. Bovendien is door Consument onvoldoende gemotiveerd onderbouwd waarom niet van hem verwacht mag worden dat hij een mobiele telefoon met 06-nummer gebruikt. De enkele stelling dat Consument vaak in het buitenland is, is niet voldoende om aan te nemen dat van hem niet verwacht hoeft te worden dat hij een mobiele telefoon met 06-nummer ter beschikking heeft. De geringe inspanning voor Consument die nodig is om te kunnen internetbankieren via een 06-nummer staat niet in verhouding tot de eisen die hij daartegenover aan de dienstverlening van de Bank meent te mogen stellen.

3.6 Ten overvloede merkt de Commissie op dat Consument niet is ingegaan op het aanbod van de Bank, zoals beschreven in 3.4. Gelet op de belemmeringen die Consument op dit moment ervaart bij het gebruik van zijn spaarrekening, acht de Commissie het redelijk als de Bank haar aanbod gestand doet zodat Consument alsnog zijn positie kan bepalen.

Conclusie

3.7 Op grond van het voorgaande concludeert de Commissie dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage

Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 6

Afdeling 4. Rechtsgevolgen van overeenkomsten

Artikel 248

1. *Een vereenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.*
2. *Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.*

Relevante bepalingen uit de voorwaarden van [de Bank] van mei 2018

Artikel 3. Openen Internet Spaarrekening

1. *U kunt de Internet Spaarrekening alleen openen via internet.*
2. *U kunt de Internet Spaarrekening alleen openen als u voldoet aan de volgende voorwaarden:*
   a. U woont in Nederland;
   b. U bent 18 jaar of ouder;
   c. U heeft een geldig identiteitsbewijs;
   d. U heeft een Burgerservicenummer;
   e. U heeft een betaalrekening bij een Nederlandse bank;
   f. U heeft een mobiel telefoonnummer.
   Wij kunnen u benaderen voor aanvullende informatie.
   Het openen van de Internet Spaarrekening gebeurt altijd onder het voorbehoud dat wij u nog moeten accepteren als klant. Het accepteren van klanten gaat op basis van ons klantacceptatiebeleid. Als wij besluiten u niet als klant te accepteren, dan laten wij u dit zo snel mogelijk weten. Wij zijn niet verplicht om u als klant te accepteren. Stond er al geld op de Internet Spaarrekening? Dan maken wij het geld over naar de betaalrekening die u heeft doorgegeven. Wij noemen deze betaalrekening uw tegenrekening.
3. *Wij mogen het openen van uw Internet Spaarrekening stopzetten. Bijvoorbeeld als u te lang wacht met de eerste over booking vanaf uw opgegeven tegenrekening. Wij zullen u hier een aantal keren aan herinneren. Of wanneer u te lang wacht of geen (aanvullende) informatie aan ons geeft. Ook hier zullen wij u een aantal keren aan herinneren.*