Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-034 d.d. 20 januari 2016
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mw. mr. M. Nijland, secretaris)

Samenvatting

Via een aantal transacties is een groot bedrag van de rekening van Consument afgeschreven. Consument betwist dat zij deze transacties heeft verricht en vordert het bedrag van de Bank. De Bank heeft onderzoek naar de transacties verricht. Hieruit blijkt dat ze zijn uitgevoerd met gebruikmaking van de gebruikersnaam en het wachtwoord van Consument en bevestigd door middel van TAN-codes die per sms aan Consument zijn verstrekt. In haar administratie staat vanaf het aangaan van de relatie één en hetzelfde telefoonnummer van Consument geregistreerd. Bovendien zijn de transacties verricht vanaf het IP-adres van Consument. Consument heeft hiertegenover gesteld dat zij niet weet hoe onbevoegden aan haar gebruikersnaam en wachtwoord van Mijn ING zijn gekomen. Haar mobiele telefoon heeft zij altijd in haar bezit gehad. De Commissie is van oordeel dat Consument haar betwisting van de stellingen van de Bank onvoldoende heeft onderbouwd. De Bank heeft er gerechtvaardigd op vertrouwen dat Consument de opdrachtgeefster van de betalingstransacties was en dat deze geauthentiseerd waren.

Consument;

en

ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen de Bank.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument als ontvangen op 26 mei 2015; en
- het verweerschrift van de Bank.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat Consument haar klacht daarom aan de Commissie heeft voorgelegd. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 1 december 2015 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

2.1. Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank.

2.2. In de periode januari 2014 tot en met maart 2014 zijn ten laste van de betaalrekening van Consument zeven transacties met een totaal van € 17.500,- verricht. De broer van Consument was de begunstigde rekeninghouder van de transacties.

2.3. Uit de administratie van de Bank is gebleken dat de transacties zijn uitgevoerd via Mijn ING, met gebruikmaking van de gebruikersnaam en het wachtwoord van Consument. Alle transacties zijn bevestigd door middel van TAN-codes die per sms aan Consument zijn verstrekt. Daarnaast zijn de transacties verricht van het IP-adres van Consument.

3. De vordering en grondslagen

3.1. Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot vergoeding van een bedrag van € 17.500,-.

3.2. Aan deze vordering legt Consument nakoming van de betaalrekeningovereenkomst ten grondslag. Consument betwist dat zij de transacties met een totaal bedrag van € 17.500,- heeft verricht. Zij is zorgvuldig met de gebruikersnaam en het wachtwoord van Mijn ING omgegaan en haar mobiele telefoon waarop zij de TAN-codes diende te ontvangen, is niet uit haar bezit geweest. TAN-codes heeft zij niet ontvangen.

3.3. De Bank heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1. Beoordeeld dient te worden voor wiens rekening en risico de transacties ten bedrage van € 17.500,- dienen te komen.

4.2. In artikel 7:527 lid 1 BW is bepaald dat indien een consument (betaaldienstgebruiker) ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd of aanvoert dat de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd, de bank (betaaldienstverlener) is gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen is beïnvloed.

4.3. De Bank heeft in de stukken alsmede tijdens de mondelinge behandeling toegelicht dat zij uitvoerig onderzoek heeft verricht naar de betwiste transacties. Alle transacties zijn uitgevoerd met gebruikmaking van de gebruikersnaam en het wachtwoord van Consument en bevestigd door middel van TAN-codes die volledig geautomatiseerd per sms aan Consument zijn verstrekt. In haar administratie staat vanaf het aangaan van de relatie één en hetzelfde telefoonnummer van Consument geregistreerd. Bovendien zijn de transacties verricht vanaf het IP-adres van Consument.

Als Consument de transacties niet zou hebben verricht, zou dat betekenen dat een derde op de hoogte was van haar gebruikersnaam en wachtwoord van Mijn ING, de transacties vanaf het IP-adres van Consument heeft kunnen verrichten en deze derde tot zeven keer toe de sms berichten met TAN-codes op de mobiele telefoon van Consument heeft kunnen bekijken. Ter zitting heeft de Bank nog toegelicht dat het feit dat enige tijd tussen de ontvangst van de TAN-code en de uitvoering van de overboeking zat iets is wat zeer regelmatig voorkomt en voor haar geen indicatie voor fraude vormt.

4.4. Consument heeft hiertegenover gesteld dat zij niet weet hoe onbevoegden aan haar gebruikersnaam en wachtwoord van Mijn ING zijn gekomen. Zij stelt dat zij deze niet heeft opgeschreven en niemand hiervan op de hoogte was. Haar mobiele telefoon heeft zij altijd in haar bezit gehad.

4.5. De Commissie is van oordeel dat Consument haar betwisting van de stellingen van de Bank onvoldoende heeft onderbouwd. Zo heeft zij geen enkel inzicht gegeven in de wijze waarop al haar beveiligingsgegevens, te weten de gebruikersnaam, het wachtwoord en de TAN-codes in onbevoegde handen zouden kunnen zijn geraakt, terwijl haar mobiele telefoon niet uit haar bezit is geweest. De Commissie meent dan ook dat de Bank er gerechtvaardigd op heeft mogen vertrouwen dat Consument de opdrachtgeefster van de betalingstransacties was en dat deze geauthenticeerd waren in de zin van artikel 7:527 lid 1 BW.

4.6. Gelet op het voorgaande dient de schade voor rekening van Consument te blijven. De overige stellingen van partijen kunnen onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld