Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0372

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. P. Meijer, secretaris)

Datum uitspraak	15 mei 2023
Klacht van	Mevrouw [naam 1], de heer [naam 2] en mevrouw [naam 3], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving / de algemene voorwaarden

Samenvatting

Niet-toegestane betalingstransacties. Grove nalatigheid. Zorgplicht bank. Na het overlijden van de erflaatster zijn er diverse betalingen verricht vanaf haar rekening bij de bank. Achteraf is gebleken dat de vriend van de erflaatster deze betalingen heeft verricht, naar zijn eigen bankrekening. De consumenten, de erfgenamen van de erflaatster, vorderen vergoeding van de niet-toegestane betalingstransacties. De bank vergoedt alleen de transacties die verricht zijn na het melden van het overlijden van de erflaatster aan de bank. De commissie is van oordeel dat er sprake is van niet-toegestane betalingstransacties, maar de bank de schade desondanks niet hoeft te vergoeden omdat de consumenten grof nalatig gehandeld hebben in de zin van de wet. De bank heeft haar zorgplicht jegens de erflaatster, dan wel de consumenten, niet geschonden door de betalingstransacties uit te voeren, nu er geen gegronde redenen waren om aan de betaalopdrachten te twijfelen.

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 consumenten; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten en 4) 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 consumenten 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 Op [datum] 2022 is mevrouw [naam 4] (verder: de erflaatster) overleden. De consumenten zijn de (enige) erfgenamen van de erflaatster en zij hebben de erfenis zuiver aanvaard. De erflaatster had ten tijde van haar overlijden een relatie met de heer [naam 5] (verder: de vriend). Zij hadden geen samenlevingscontract en hielden de financiële zaken gescheiden. De vriend had een eigen woonadres, maar gebruikte het adres van de erflaatster wel als postadres.

2.2 De erflaatster hield een betaalrekening en een spaarrekening aan bij de bank. In de periode van 18 februari 2022 tot en met 3 maart 2022, dus na het overlijden van de erflaatster, zijn er met de Mobiel Bankieren App verschillende bedragen van de spaarrekening van de erflaatster naar haar betaalrekening overgeboekt en vervolgens naar de betaalrekening van de vriend. In totaal is er een bedrag van € 9.000,- overgeboekt van de betaalrekening van de erflaatster naar de betaalrekening van de vriend.

2.3 De consumenten hebben bij de bank een klacht ingediend en vergoeding van het bedrag van € 9.000,- gevorderd. De bank heeft een bedrag van € 600,- vergoed aan de consumenten. Dit betreft het bedrag van de overschrijvingen die plaatsvonden na de datum waarop de bank bekend werd met het overlijden van de erflaatster, te weten 28 februari 2022. Het bedrag van € 8.400,- heeft de bank niet willen vergoeden. Een verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing geleid en de consumenten hebben daarom de klacht aan Kifid voorgelegd.

De klacht en vordering

2.4 De consumenten stellen dat de erflaatster en/of de consumenten geen toestemming gegeven hebben voor de overboekingen naar de betaalrekening van de vriend en dat er geen (juridische) grondslag is voor deze betalingen. De consumenten verwijten de bank dat deze overboekingen hebben kunnen plaatsvinden. De bank zou volgens hen zonder enige controle of zij met de rekeninghoudster te maken hadden, gehoor gegeven hebben aan een verzoek om een nieuwe gebruikersnaam en wachtwoord op te sturen.

2.5 Verder stellen de consumenten zich op het standpunt dat de bank in de gegeven omstandigheden had moeten weten dat de transacties onrechtmatig plaatsvonden en deze transacties had moeten blokkeren. De consumenten voeren daartoe het volgende aan.

2.6 Hun is gebleken dat op of rond 17 februari 2022 de Mobiel Bankieren App op het toestel van de erflaatster is geblokkeerd omdat er te vaak een onjuiste pincode was ingetoetst, waarna er een nieuwe gebruikersnaam en nieuw (tijdelijk) wachtwoord zijn opgevraagd bij de bank. De bank heeft deze gegevens naar het huisadres van de erflaatster gestuurd. Op 18 februari 2022 is de Mobiel Bankieren App aan een ander toestel gekoppeld. Met de Mobiel Bankieren App op dit nieuwe toestel hebben vervolgens diverse transacties plaatsgevonden op de betaal- en spaarrekening van de erflaatster, hetgeen er in feite op neerkwam dat de gehele rekening leeg gemaakt werd. Alle transacties vonden plaats naar een en dezelfde tegenrekening. Deze omstandigheden hadden voor de bank aanleiding moeten zijn om nader onderzoek te doen naar de rechtmatigheid van de transacties. Had de bank dit gedaan dan had (een groot deel van) de schade voorkomen kunnen worden. Door geen nader onderzoek in te stellen heeft de bank haar zorgplicht geschonden.

2.7 De consumenten kan niet verweten worden dat zij het overlijden van de erflaatster niet eerder dan op 28 februari 2022 gemeld hebben bij de bank. Het overlijden van de erflaatster kwam onverwacht en de consumenten hadden daarom eerst andere zaken aan hun hoofd dan het informeren van de bank. Daar kwam bij dat de vriend op 14 februari 2022 in het bijzijn van twee van de consumenten had geprobeerd in te loggen op de Mobiel Bankieren App op de telefoon van de erflaatster, hetgeen hem niet gelukt was. Het was voor de consumenten daarom duidelijk dat niemand toegang had tot de bankgegevens van de erflaatster en directe actie leek daarom niet noodzakelijk.

2.8 De consumenten vorderen vergoeding van het bedrag van € 8.400,-, vermeerderd met de wettelijke rente over dit bedrag.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar het om gaat

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden is om het bedrag van € 8.400,- aan de consumenten te vergoeden. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. Zij licht dit als volgt toe.

3.2 Uit artikel 4:182 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) volgt dat met het overlijden van de erflaatster de consumenten (de erfgenamen) van rechtswege zijn getreden in alle voor overgang vatbare rechten van de erflaatster.

Dit betekent dat ten aanzien van de rechtsverhouding tussen de erflaatster en de bank sinds het overlijden van de erflaatster de erfgenamen als rechtsopvolgers onder algemene titel deze rechtspositie van de erflaatster jegens de bank hebben voortgezet.[1]

Onderscheid toegestane en niet-toegestane betalingstransacties

3.3 Juridisch gezien wordt een onderscheid gemaakt tussen toegestane betalingstransacties en niet-toegestane betalingstransacties. Bij een toegestane betalingstransactie is het uitgangspunt dat de betaler daar zelf verantwoordelijk voor is. Uitgangspunt is ook dat de bank verplicht is een betaalopdracht die volgens de juiste voorwaarden is gegeven uit te voeren. Dit volgt uit artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW).

3.4 Een transactie waarmee de betaler niet heeft ingestemd, wordt volgens artikel 7:522 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW) als niet toegestaan aangemerkt. Op grond van artikel 7:528 lid 1 BW moet de bank in geval van een niet-toegestane betalingstransactie de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terugbetalen. Op die regel bestaat een uitzondering. Volgens artikel 7:529 lid 2 BW hoeft de bank de niet-toegestane betalingstransacties niet terug te betalen als de betaler frauduleus heeft gehandeld of in juridische zin opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen.[2]

3.5 De commissie zal gelet op het voorgaande eerst vaststellen of de betreffende betalingstransacties moeten worden gekwalificeerd als toegestane of niet-toegestane betalingstransacties. Uit de stellingen van de consumenten maakt de commissie op dat zij menen dat er sprake is van niet-toegestane betalingstransacties. De consumenten hebben niet ingestemd met de betalingstransacties die zijn verricht door de vriend. De bank heeft geen ander standpunt ingenomen. De commissie neemt daarom bij de verdere beoordeling als vaststaand aan dat er sprake is van niet-toegestane betalingstransacties.

Hebben de consumenten grof nalatig gehandeld?

3.6 Zoals hiervoor onder 3.4 is overwogen, geldt als hoofdregel voor niet toegestane betalingstransacties dat de bank het bedrag van de niet toegestane betalingstransacties onmiddellijk moet terugbetalen, tenzij de betaler (de consumenten) frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen. Volgens artikel 7:524 lid 1 BW moet de betaaldienstgebruiker het betaalinstrument gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op het gebruik daarvan van toepassing zijn.

[1] Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2021-0347
[2] Zie Commissie van Beroep Kifid, nr. 2020-027

3.7 Op het gebruik van Mijn ING en de Mobiel Bankieren App zijn de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing. Deze zijn opgenomen in de brochure "Voorwaarden en overige regelingen voor particuliere rekeninghouders" (hierna de brochure). Op grond van artikel 21 van de Algemene Bankvoorwaarden (pagina 12 van de brochure) zijn ook de Uniforme Veiligheidsregels van toepassing. Zoals in de Uniforme Veiligheidsregels (pagina 40 van de brochure) staat vermeld onder het kopje "Wat moet u doen" dient de klant zijn of haar beveiligingscodes geheim te houden en te zorgen voor een goede beveiliging van de apparatuur die wordt gebruikt voor bankzaken. Onder het kopje "Toelichting veiligheidsregels" staat vermeld dat niet alleen de pincode die bij een bankpas wordt gebruikt een beveiligingscode is, maar ook de codes die worden gebruikt voor Mijn ING en de Mobiel Bankieren App (de vijfcijferige Mobiele pincode). Op grond van artikel 15.1. van de Voorwaarden Betaalrekening (pagina 20 van de brochure) is Mijn ING een betaalinstrument. Op grond van artikel 16.1. (pagina 20 van de brochure) dienen de inlognaam en het wachtwoord van Mijn ING geheim te worden gehouden en mogen deze alleen door de rekeninghouder zelf worden gebruikt. De relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn te vinden in de bijlage bij deze uitspraak.

3.8 Uit de processtukken maakt de commissie op dat de betalingstransacties zijn verricht met de Mobiel Bankieren App, nadat er een nieuw toestel aan de Mobiel Bankieren App gekoppeld was. Deze koppeling van de Mobiel Bankieren App aan het nieuwe toestel vond plaats na invoering van de gebruikersnaam en het wachtwoord van de Mijn ING account van de erflaatster en het scannen van het originele identiteitsbewijs van de erflaatster. De consumenten hebben verklaard dat de vriend toegang had tot de woning van de erflaatster en op deze wijze de beschikking kon krijgen over het identiteitsbewijs van de erflaatster. Daarnaast stellen de erfgenamen dat de vriend een nieuwe gebruikersnaam en een nieuw wachtwoord heeft aangevraagd en de door de bank naar het huisadres van de erflaatster verzonden brieven met deze gegevens heeft kunnen onderscheppen. Hierdoor heeft de koppeling van de Mobiel Bankieren App op het nieuwe toestel met het account van de erflaatster kunnen plaatsvinden.

3.9 Uit het voorgaande volgt dat de vriend de beschikking kon krijgen over de gelden op de rekening van de erflaatster, omdat hij toegang had tot de woning van de erflaatster en daarmee tot haar post en haar identiteitsbewijs. Het was de consumenten bekend dat de vriend de beschikking had over de telefoon van de erflaatster en dat hij had geprobeerd toegang te krijgen tot de Mobiel Bankieren App van de erflaatster. In tegenstelling tot hetgeen de consumenten hierover gesteld hebben, had het feit dat de vriend – weliswaar zonder resultaat – geprobeerd had om toegang te krijgen tot de Mobiel Bankieren App van de erflaatster juist aanleiding moeten zijn om actie te ondernemen. De consumenten mochten er niet van uitgaan dat de vriend niet op andere wijze toegang zou proberen te krijgen tot de Mobiel Bankieren App, en daarmee de rekeningen, van de erflaatster.

3.10 Op grond van artikel 13.1. van de Algemene Bankvoorwaarden dient het overlijden van een rekeninghouder zo spoedig mogelijk door de nabestaanden te worden gemeld aan de bank. Hadden de consumenten het overlijden van de erflaatster direct na het overlijden, althans zodra zij bemerkten dat de vriend had geprobeerd zich toegang te verschaffen tot de Mobiel Bankieren App van de erflaatster, gemeld bij de bank, dan had de bank de rekeningen kunnen blokkeren voor opnames en (een groot gedeelte van) de schade kunnen voorkomen. Naast het feit dat de consumenten het overlijden van de erflaatster eerder aan de bank hadden moeten melden, kan de consumenten worden aangerekend dat zij geen maatregelen hebben getroffen om te voorkomen dat een derde kon beschikken over het legitimatiebewijs van de erflaatster en haar post kon onderscheppen.

3.11 Nu de consumenten geruime tijd gewacht hebben met het melden van het overlijden van de erflaatster bij de bank en zij ook nadat dat de vriend gepoogd had zich toegang tot de Mobiel Bankieren App van de erflaatster te verschaffen geen (andere) actie hebben ondernomen, hebben de consumenten bewust het risico genomen dat een onbevoegde (in dit geval de vriend) toegang zou krijgen tot de rekeningen van de erflaatster. Daarmee hebben de consumenten grof nalatig gehandeld in de zin van de wet.

Geen beperking van de aansprakelijkheid op grond van artikel 7:529 lid 3 BW

3.12 De commissie stelt voorop dat de consumenten weliswaar grof nalatig, maar niet opzettelijk of frauduleus hebben gehandeld. Zoals hiervoor onder 3.3 is overwogen, biedt de wet in zo'n geval de mogelijkheid om de aansprakelijkheid van de consumenten te beperken. Naar het oordeel van de commissie biedt het hiervoor overwogene, maar ook de (overige) inhoud van het klachtdossier echter geen aanknopingspunten om de aansprakelijkheid van de consumenten te beperken.

Monitoringsplicht en zorgplichtschending

3.13 De consumenten stellen zich op het standpunt dat de bank in de gegeven omstandigheden had moeten weten dat de transacties onrechtmatig plaatsvonden en deze transacties had moeten blokkeren. In lijn met eerdere uitspraken[3] stelt de commissie voorop dat de maatschappelijke functie van de bank een bijzondere zorgplicht meebrengt tegenover de erflaatster (en daarmee tegenover de consumenten), die in een contractuele relatie tot de bank staat. Die functie rechtvaardigt dat de zorgplicht van de bank mede strekt ter bescherming tegen lichtvaardigheid en gebrek aan kunde en inzicht.

[3] Zie onder andere GC Kifid nrs. 2019-531 en meer recent nrs. 2022-0856, 2022-0986, 2022-1075, 2023-003, 2023-0042, 2023-0124, 2023-0146, 2023-0248

De reikwijdte van de zorgplicht hangt af van alle omstandigheden van het geval, waaronder ook de van toepassing zijnde publiekrechtelijke regels in de Wet op het financieel toezicht en de daarop gegronde nadere regelgeving. De bijzondere zorgplicht omvat een scala aan meer specifieke verplichtingen om in bepaalde gevallen dan wel onder bepaalde omstandigheden een bepaald soort gedrag te vertonen, bijvoorbeeld iets te onderzoeken, iemand te informeren of te waarschuwen, of zelfs te weigeren om een opdracht uit te voeren.

3.14 Gezien hetgeen hiervoor is overwogen, moet de commissie de vraag beantwoorden of de bank nader onderzoek had moeten verrichten naar de betalingstransacties. Daarbij merkt de commissie op dat zij al eerder heeft beslist dat van een bank mag worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen. Naar het oordeel van de commissie kan een dergelijke verplichting echter pas worden aangenomen als voor de bank gegronde redenen aanwezig waren om te twijfelen aan de betaalopdracht. Die verplichting wordt niet lichtvaardig aangenomen. Een algemene monitoringsverplichting zou immers het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.

3.15 Naar het oordeel van de commissie kon in dit geval niet van de bank worden verwacht dat zij de betalingstransacties blokkeerde of de erflaatster, dan wel de consumenten, daarvoor waarschuwde. Niet is gebleken dat de bank ten tijde van de verrichte betaalopdrachten ervan op de hoogte was dat de erflaatster deze gelden mogelijk niet zelf overmaakte of deze werden overgemaakt naar een mogelijk onbetrouwbare partij. De bank had daarvan ook niet op de hoogte hoeven te zijn. Het enkele feit dat voorafgaand aan de bewuste transacties de Mobiel Bankieren App op de telefoon van de erflaatster geblokkeerd was in verband met het (te vaak) intoetsen van een verkeerde mobiele pincode, en het feit dat er een nieuwe gebruikersnaam en wachtwoord waren aangevraagd, maakt niet dat de bank had moeten weten dat de hierna verrichte transacties niet door de erflaatster verricht werden. Het komt immers wel vaker voor dat een pincode of wachtwoord vergeten wordt en opnieuw moet worden aangevraagd door de rekeninghouder.

3.16 De brieven met de gebruikersnaam en wachtwoord zijn naar het bij de bank bekende huisadres van de erflaatster gestuurd. Nu de bank niet op de hoogte was van het overlijden van de erflaatster mocht de bank er, gelet op het voorgaande, van uitgaan dat de erflaatster degene was die een nieuwe gebruikersnaam en nieuw wachtwoord had aangevraagd. Voor de koppeling/activering van het nieuwe toestel heeft de bank, naast de gebruikersnaam en wachtwoord van Mijn ING, vervolgens nog gevraagd om een scan van het originele identiteitsbewijs van de erflaatster. Derhalve is bij het activeren van de Mobiel Bankieren App op een nieuw toestel sprake van een dubbele verificatie.

3.17 Ook de betalingstransacties zelf vormden geen aanleiding voor de bank om deze te blokkeren. De bank was daarom ook niet gehouden in te grijpen door de betalingstransacties te blokkeren. Van een zorgplichtschending is dan ook geen sprake.

Ambtshalve toetsing

3.18 De overeenkomst die in deze klachtprocedure centraal staat is gesloten tussen de financiële dienstverlener die bedrijfsmatig handelt en een consument. In dat geval vindt ook ambtshalve toetsing plaats aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht. De bedingen die voor de beoordeling van de klacht van de consumenten relevant zijn, te weten artikel 13.1 en artikel 21 van de Algemene Bankvoorwaarden 2017, artikel 15.1 en artikel 16.1 van de Voorwaarden betaalrekening en de Uniforme veiligheidsregels, zijn door de commissie getoetst en niet oneerlijk bevonden.

Conclusie

3.19 Gelet op het voorgaande komt de commissie tot de conclusie dat er sprake is van niet-toegestane betalingstransacties, maar de bank de schade desondanks niet hoeft te vergoeden omdat de consumenten grof nalatig gehandeld hebben in de zin van de wet. De bank heeft haar zorgplicht jegens de erflaatster, dan wel de consumenten, niet geschonden door de betalingstransacties uit te voeren, nu er geen gegronde redenen waren om aan de betalingstransacties te twijfelen.

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 2022, 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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

In deze bijlage vindt u de relevante bepalingen uit wet- en regelgeving die in de uitspraak zijn genoemd.

Relevante bepalingen uit boek 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW)

In het toepasselijke Boek 4 van het Burgerlijk Wetboek zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Artikel 182

1.Met het overlijden van de erflater volgen zijn erfgenamen van rechtswege op in zijn voor overgang vatbare rechten en in zijn bezit en houderschap. De eerste zin geldt niet wanneer de nalatenschap ingevolge artikel 13 wordt verdeeld; in dat geval volgt de echtgenoot van rechtswege op in het bezit en houderschap van de erflater.
2.Zij worden van rechtswege schuldenaar van de schulden van de erflater die niet met zijn dood tenietgaan. Is een prestatie deelbaar, dan is ieder van hen verbonden voor een deel, evenredig aan zijn erfdeel, tenzij zij hoofdelijk zijn verbonden.

Relevante bepalingen uit boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (BW)

In het toepasselijke Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek zijn de volgende relevante bepalingen Opgenomen:

Artikel 522

1.Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.
2.De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.
3.De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.

Artikel 524

1.De betaaldienstgebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken,
a. gebruikt het betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn, en
b. stelt de betaaldienstverlener, of de door laatstgenoemde gespecificeerde entiteit, onverwijld in kennis van het verlies, de diefstal of onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument of van het niet-toegestane gebruik ervan.
2.Voor de toepassing van het eerste lid, onder a, neemt de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken ervan te waarborgen.

Artikel 528

1.Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en herstelt hij, in voorkomend geval, de betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn, indien de niet-toegestane betalingstransactie niet zou hebben plaatsgevonden.
2.Deze bepaling geldt onverminderd het recht op schadevergoeding uit hoofde van de algemene regels van overeenkomstenrecht.

Artikel 529

1.In afwijking van artikel 528 draagt de betaler tot een bedrag van ten hoogste € 150 het verlies met betrekking tot niet-toegestane betalingstransacties dat voortvloeit uit het gebruik van een verloren of gestolen betaalinstrument of, indien de betaler heeft nagelaten de veiligheid van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken ervan te waarborgen, uit onrechtmatig gebruik van een betaalinstrument.
2.De betaler draagt alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen. In dergelijke gevallen is het in het eerste lid bedoelde maximumbedrag niet van toepassing.
3.In gevallen waarin de betaler, zonder frauduleus of opzettelijk te hebben gehandeld, zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen, kan de rechter de in het eerste en tweede lid van dit artikel bedoelde aansprakelijkheid beperken, met name rekening houdend met de aard van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken van het betaalinstrument en met de omstandigheden waarin het is verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikt.
(…)

Artikel 533

(…)
4.Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler dan wel door een begunstigde is geïnitieerd.

Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

In deze bijlage vindt u de relevante bepalingen uit de van toepassing zijnde algemene voorwaarden die in de uitspraak zijn genoemd.

Uniforme veiligheidsregels

In de toepasselijke Uniforme veiligheidsregels zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Wat moet u doen?

1. Houd uw beveiligingscodes geheim.*
2. Zorg ervoor dat uw bankpas nooit door een ander gebruikt wordt.
3. Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken.
4. Controleer uw bankrekening.
5. Meld incidenten direct aan ING en volg aanwijzingen van ING op.
Elk van deze veiligheidsregels wordt hieronder toegelicht.

Toelichting veiligheidsregels

(…)
• Beveiligingscodes zijn niet alleen de pincode die u in combinatie met de bankpas gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen te doen en/of gebruik te maken van internetbankieren en mobiele bank apps:
- Wachtwoord
- SMS-codes
- Activeringscode
- Bevestigingscode
- Pincode (betaalpas, creditcard, mobiele pas, ING Scanner)
- Mobiele pincode
- ING Scanner: kleurencode en code
(…)

Algemene Bankvoorwaarden 2017

In de toepasselijke Algemene bankvoorwaarden 2017 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

artikel 13. Overlijden klant

Na uw overlijden

1. Wanneer u bent overleden, moet dit zo spoedig mogelijk schriftelijk aan ons worden doorgegeven, bijvoorbeeld door een familielid.
Het kan zijn dat u voor uw overlijden ons nog een opdracht heeft gegeven. Denkt u bijvoorbeeld aan een betaalopdracht. Totdat wij het schriftelijk bericht van uw overlijden hebben ontvangen, mogen wij opdrachten van u of uw vertegenwoordiger blijven uitvoeren
(…)

Artikel 21 Bewaar- en geheimhoudingsplicht

U gaat zorgvuldig om met codes, formulieren en passen. Als misbruik aannemelijk is, meldt u dit meteen.

1. U moet zorgvuldig en veilig omgaan met codes, formulieren, (bank)passen of andere hulpmiddelen. Zo helpt u voorkomen dat deze in verkeerde handen raken of dat iemand ervan misbruik kan maken.
2. Het kan gebeuren dat een code, formulier, (bank)pas, of ander hulpmiddel in verkeerde handen komt of dat iemand daarvan misbruik maakt of kan maken. Als u dit weet of redelijkerwijs kan vermoeden, meldt u dit meteen aan ons. Door uw melding kunnen wij proberen (verder) misbruik te voorkomen.
3. Houdt u er rekening mee dat wij nog andere veiligheidsregels stellen (zoals de Uniforme Veiligheidsregels Particulieren).

Voorwaarden betaalrekening

In de toepasselijke Voorwaarden betaalrekening zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Artikel 15.De betaalinstrumenten

15.1 Als rekeninghouder kunt u met uw Betaalrekening gebruik maken van de betaaldiensten van ING, zoals geld overmaken, storten, ontvangen, opnemen en Incasso. Daarbij maakt u gebruik van betaalinstrumenten zoals de Betaalpas, Overschrijvingskaarten, Mijn ING, de Mobiel Bankieren App en de Saldolijn.
(…)

Artikel 16 Een betaaldienst gebruiken

16.1 Bij een betaalinstrument horen vaak gepersonaliseerde veiligheidskenmerken. Bijvoorbeeld een inlognaam, een wachtwoord, een pincode. Deze mogen alleen door u persoonlijk worden gebruikt. Houd deze geheim en neem alle denkbare maatregelen om fraude en misbruik te voorkomen.
(…)