Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-561
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 21 juni 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen 'de Bank'
Datum uitspraak	: 8 juli 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Klacht ongegrond en vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Tijdens de vakantie van Consument in Rusland is zijn portemonnee gestolen. In de portemonnee bevonden zich de bankpas en de creditcard van Consument. Na de diefstal zijn er met de creditcard van Consument onbevoegde transacties verricht. De totale schade bedraagt € 4.500,-. Consument heeft de Bank gevraagd om de door hem geleden schade aan hem te vergoeden. De Bank heeft het verzoek van Consument afgewezen. De Commissie is van oordeel dat Consument zelf en volledig aansprakelijk is voor de schade die hij als gevolg van de onbevoegde transacties heeft geleden. Uit het dossier kan worden opgemaakt dat Consument in strijd met de voorwaarden heeft gehandeld waardoor derden kans hebben gezien om geld op te nemen met de creditcard van Consument. De Commissie wijst de vordering af.

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 met bijlagen; 2) het verweerschrift van de Bank; 3) de repliek van Consument 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 Consument heeft geen keuze gemaakt tussen bindend en niet-bindend advies. De uitspraak is daarom niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Wat is er gebeurd?

2.1 Consument heeft een bankpas en een creditcard van ING Bank.

Op het gebruik van deze passen zijn onder meer de 'Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards' (hierna: de Vgbc) en de Uniforme veiligheidsregels van toepassing. De relevante artikelen van deze voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Consument heeft op 6 november 2017 een bericht ontvangen in de 'inbox' van de beveiligde bankomgeving 'Mijn ING'. In het bericht staat het volgende.

Verzonden naar inbox: maandag 6 november 2017 23:46u.
Onderwerp: Hoera, uw Creditcard is onderweg!

(…)

U heeft bij ons een Creditcard aangevraagd met een limiet van € 4.500,00. Na beoordeling kunnen wij u vertellen dat uw aanvraag is goedgekeurd!

(…)

Overeenkomst en kosten

|+Dit bericht is uw overeenkomst voor het gebruik van uw Creditcard. Hierop zijn de Voorwaarden Creditcard en Platinumcard van toepassing.
||U heeft een bestedingslimiet van € 4.500,00.

2.3 Consument was op vakantie in Rusland toen op 17 augustus 2018 zijn portemonnee werd gestolen. Op enig moment heeft Consument gemerkt dat de knoop van de broekzak waarin hij de portemonnee bewaarde, los zat en dat zijn portemonnee weg was. De broekzak bevond zich aan de zijkant van de knie van Consument. Nadat Consument had geconstateerd dat hij de portemonnee niet meer in zijn bezit had, heeft hij telefonisch contact opgenomen met de Fraudedesk van de Bank. Tijdens dat telefoongesprek (hierna: het Gesprek) heeft Consument verklaard dat hij zijn creditcard en bankpas in de portemonnee bewaarde. Hij heeft daarbij verklaard dat hij een notitie van de *pincode van de creditcard* (hierna: de Notitie) had gemaakt en deze in een geheim vakje in zijn portemonnee had opgeborgen. Van de *pincode van de bankpas* had Consument geen notitie gemaakt omdat hij deze uit het hoofd kende. Zekerheidshalve heeft Consument ook zijn bankpas door de Bank laten blokkeren. De Bank heeft tijdens het gesprek met Consument al laten weten dat zij de schade niet aan hem zal vergoeden omdat zij het beleid heeft dat de pincode niet mag worden opgeschreven en niet mag worden bewaard bij de creditcard.

2.4 Uit het Creditcardoverzicht van 3 juni 2018 blijkt het volgende.



2.5 Consument heeft een rekening van zijn telecomprovider ontvangen. De rekening bedroeg € 414,32. Consument heeft een document overgelegd waaruit de hoogte van de rekening blijkt.

Onderwerp: 8006ptiv A = Vodafone afschrijving van €. 414,32 telefoonkosten per maand inclusief de Ruslandkosten van ING

(…)

VODAFONE LIBERTEL B.V. = 3 dagen geleden
Incassant ID NL[redacted]
Blokkeer VODAFONE LIBERTEL B.V.
VODAFONE LIBERTEL B.V.
Blokkeer

- Laatste incassobedrag - € 414,32
- Laatste incassodatum = 18-09-2018
- Frequentie = Doorlopend
- Referentie = 33904910M

3. De klacht en de vordering

3.1 Consument vordert een bedrag van € 4.500,- en vergoeding van de door Consument gemaakte telefoniekosten ter hoogte van € 414,32.

Klachtonderdeel I: vergoeding van de schade

De Bank dient de schade te vergoeden omdat geen sprake is van grove nalatigheid in juridische zin, zoals de Bank heeft gesteld. De portemonnee werd op het lichaam bewaard op een plek waar Consument er zicht op had. De Notitie werd, in tegenstelling tot hetgeen Consument eerder telefonisch aan de Bank had verklaard, niet in de portemonnee bewaard, maar separaat in de fototas. De Notitie heeft Consument nog in zijn bezit. Dit is niet in strijd met de voorwaarden en dus niet (in juridische zin) grof nalatig. Indien de Commissie van oordeel mocht zijn dat sprake is van grove nalatigheid, wordt zij verzocht de aansprakelijkheid van Consument op grond van artikel 7:529 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek te beperken. Voorts wordt door Consument gesteld dat hij geen creditcard met een kredietlimiet van € 4.500,- heeft aangevraagd. De Bank dient aan te tonen dat partijen een kredietlimiet van € 4.500,- zijn overeengekomen.

Klachtonderdeel II: de bank dient de telefoonkosten te betalen

3.2 De Bank heeft tijdens of na het Gesprek ten onrechte *ook* de bankpas van de echtgenote van Consument (hierna: de echtgenote) geblokkeerd. Hierdoor hebben Consument en zijn echtgenote een aantal dagen zonder geld gezeten. Pas na een paar dagen heeft de Bank de bankpas van de echtgenote gedeblokkeerd. Consument heeft aanzienlijke telefoonkosten moeten maken om de blokkade te laten opheffen en vordert dat de Bank deze kosten aan hem zal vergoeden.

Het verweer

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

4. De beoordeling

4.1 Partijen zijn verdeeld over de vraag of Consument grof nalatig heeft gehandeld. Consument is van mening dat van grove nalatigheid geen sprake is en hij daarom recht heeft op vergoeding van de schade van € 4.500,-. De Bank stelt dat Consument grof nalatig is geweest in de zin van de voorwaarden en daarom zelf volledig aansprakelijk is voor de door hem geleden schade.

4.2 De Commissie dient te beoordelen of de Bank de door Consument geleden schade van € 4.500,-, of een deel daarvan, moet vergoeden. Ook dient te worden beoordeeld of de in 3.2 genoemde telefoonkosten voor vergoeding in aanmerking komen. De Commissie is van oordeel dat dat de Bank Consument niet schadeloos hoeft te stellen. Zij zal dit hierna toelichten.

Wat is het juridisch kader voor betwiste betalingstransacties?

4.3 Consument heeft niet ingestemd met de door derden met de creditcard verrichtte betalingstransacties. Als instemming van de betaler (in dit geval: Consument) ontbreekt, wordt een transactie aangemerkt als 'niet toegestaan'.[1] Volgens artikel 7:529 lid 2 BW (oud) draagt de betaler alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW (oud) niet is nagekomen. Artikel 7:524 lid 1, aanhef en onder a. BW (oud) schrijft voor dat de betaler het betaalinstrument (in dit geval: de creditcard) overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik daarvan van toepassing zijn dient te gebruiken. Volgens artikel 7:524 lid 2 BW (oud) neemt de betaaldienstgebruiker (Consument) alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken (in dit geval: de pincode van de creditcard) te waarborgen. Een van die voorwaarden is dat de betaler de pincode niet mag opschrijven. Als de betaler de pincode echt niet kan onthouden dan mag de code worden opgeschreven in een onherkenbare vorm die alleen door de betaler kan worden ontcijferd.[2] Ook mag de pincode niet bij de creditcard worden bewaard.[3]

4.4 Ingevolge artikel 7:527 lid 2 BW vormt het feit dat het gebruik van een betaalinstrument (de creditcard) door de betaaldienstverlener (de Bank) is geregistreerd echter niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs dat met de betalingstransactie door de betaler (Consument) is ingestemd of dat de betaler met grove nalatigheid heeft gehandeld.

---

[1] Artikel 7:522 lid 2 BW

[2] Artikel 1 van de Uniforme veiligheidsregels, p. 37 van de voorwaarden en overige regelingen januari 2018 (zie bijlage).

[3] Artikel 22.2 Vgbc

De Bank dient dan ondersteunend bewijs te verstrekken om grove nalatigheid van de zijde van Consument te bewijzen.

4.5 Uit het voorgaande volgt dat de Commissie moet beoordelen of Consument 'grof nalatig' in de zin van de voorwaarden heeft gehandeld. Voor de volledigheid merkt de Commissie op dat 'grof nalatig' een wettelijke term is. Dat betekent dat de Commissie bij haar oordeel een *juridisch* oordeel geeft en dus geen *moreel* waardeoordeel over de handelwijze van Consument. De Commissie zal hier later in overweging 4.13 en verder van de uitspraak op terugkomen.

Verzwaarde stelplicht voor Consument en bewijslast van de Bank

4.6 Alhoewel het aan de Bank is om te bewijzen dat sprake is van grove nalatigheid aan de zijde van Consument, rust op Consument een verzwaarde stelplicht.[4] Dat betekent dat Consument tenminste enig inzicht dient te geven in de wijze waarop de creditcard en pincode in onbevoegde handen zouden kunnen zijn geraakt, zodat de Bank zich daarover een beeld kan vormen. Een andere regel zou de Bank voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen.[5]
Dat betekent dat Consument zo concreet mogelijk zal moeten stellen en onderbouwen wanneer en op welke wijze hij gebruik heeft gemaakt van de creditcard en de pincode en daarbij ook zo goed mogelijk een verklaring zal moeten bieden voor de omstandigheid dat de creditcard kennelijk in handen van derden is gekomen en de pincode bij derden bekend is geraakt.

De verklaringen van Consument

4.7 Allereerst merkt de Commissie op dat Consument in dit geval twee van elkaar afwijkende verklaringen heeft afgelegd over hoe het kan dat derden de pincode van de creditcard te weten zijn gekomen.

4.8 In eerste instantie heeft Consument telefonisch tegenover de Bank verklaard dat hij de Notitie in zijn portemonnee had opgeborgen (zie 2.3). Later is Consument op deze verklaring terug gekomen en heeft hij gesteld dat hij de portemonnee en de Notitie separaat van elkaar bewaarde (zie 3.1). Van grove nalatigheid is volgens hem dan ook geen sprake. De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd betwist.

4.9 Consument volhardt bij repliek in zijn stelling dat hij de Notitie in de fototas bewaarde. Hij is het niet eens met visie van de Bank dat derden geld hebben kunnen opnemen omdat zij de Notitie hebben ontcijferd.

---

[4] zie Geschillencommissie Kifid 2019-308 en Geschillencommissie Kifid 2019-733
[5] zie Geschillencommissie Kifid 2014-144 en Geschillencommissie Kifid 2019-733

Volgens Consument is het een feit van algemene bekendheid dat kwaadwillende derden allerlei middelen hebben waarmee de pincode in een keer juist kan worden ingevoerd. Een andere verklaring voor het feit dat derden bedragen hebben kunnen opnemen met de creditcard heeft Consument niet gegeven. Ook heeft hij geen nader bewijs aangedragen voor zijn stellingen.

De Commissie gaat niet mee in de tweede verklaring van Consument

4.10 Consument heeft tijdens het Gesprek toegegeven dat hij een notitie van de pincode in zijn portemonnee bewaarde. Zijn latere stelling dat hij was vergeten dat hij de Notitie had verplaatst naar de fototas en dat zijn echtgenote hem hier later aan heeft herinnerd, wordt niet aannemelijk geacht. Uit de geluidsopname van het Gesprek blijkt namelijk dat Consument de Fraudedesk belde in het bijzijn van zijn echtgenote. Dat zowel de echtgenote als Consument op dat moment beiden waren vergeten dat de Notitie in de fototas werd bewaard, acht de Commissie niet waarschijnlijk.

4.11 Verder blijkt uit het dossier dat er transacties zijn verricht met de creditcard van Consument en dat daarbij de juiste code is gebruikt. Ook staat vast dat Consument voorafgaand aan de betwiste transacties geen gebruik heeft gemaakt van de creditcard. Dat betekent dat de pincode niet kan zijn afgekeken door middel van 'shouldering' (het over de schouder meekijken). Voorts is uit het dossier gebleken dat er geen betwiste transacties met de bankpas van Consument zijn verricht, terwijl deze tevens in de portemonnee was opgeborgen. De stelling van Consument dat kwaadwillende derden allerlei middelen tot hun beschikking hebben om de pincode juist in te voeren, is niet onderbouwd en wordt door de Bank gemotiveerd tegengesproken. De Geschillencommissie heeft in meerdere uitspraken geoordeeld dat het buitengewoon onwaarschijnlijk is dat derden de pincode kunnen raden.[6]

4.12 Indien de Commissie de (tweede) lezing van Consument zou volgen, dan zouden er ook betwiste transacties zijn verricht met de bankpas, nu deze ook in de portemonnee was opgeborgen. Met de bankpas zijn echter in het geheel geen betwiste transacties verricht. In het licht van de hiervoor geschetste feiten en omstandigheden acht de Commissie de tweede verklaring van Consument dan ook niet aannemelijk en gaat zij uit van de hetgeen Consument in eerste instantie heeft verklaard, namelijk dat hij de Notitie in zijn portemonnee bewaarde.

Heeft Consument grof nalatig (in de zin van de voorwaarden) gehandeld?

4.13 Gelet op de inhoud van de eerste verklaring van Consument en het feit dat dat de betwiste transacties zijn geauthenticeerd kan de Commissie niet anders concluderen dan dat Consument onvoldoende zorgvuldigheid heeft betracht.

[6] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid 2018-312 en 2014-144

Derden waren hierdoor kennelijk in de gelegenheid om de portemonnee van Consument weg te nemen en in staat om de creditcard te gebruiken. Dit leidt tot het oordeel dat moet worden aangenomen dat Consument een of meer verplichtingen voor het veilig gebruik van de creditcard (zoals opgenomen in de Vgbc en de Uniforme Veiligheidsregels) niet is nagekomen en in die zin 'grof nalatig' is geweest. Dit leidt tot de conclusie dat de Bank de schade van € 4.500,- niet aan Consument hoeft te vergoeden.

Beperking aansprakelijkheid?

4.14 Consument heeft de Commissie verzocht om zijn eventuele aansprakelijkheid voor de schade te beperken. Consument verwijst daarbij naar artikel 7:529 lid 2 BW. De Commissie begrijpt dat Consument een beroep doet op artikel 7:529 lid 3 (oud) dat ten tijde van de betwiste transacties van toepassing was. Indien iemand grof nalatig is geweest maar niet opzettelijk of frauduleus heeft gehandeld kan de aansprakelijkheid op grond van dit artikel worden beperkt. De specifieke omstandigheden van het geval dienen daar echter wel aanleiding toe te geven. Consument heeft echter niet concreet gesteld waarom de aansprakelijkheid in dit geval beperkt zou moeten worden. Uit het dossier is ook niet gebleken van dergelijke omstandigheden. De Commissie ziet dan ook geen aanleiding om de aansprakelijkheid van Consument te beperken.

De creditcard overeenkomst en de overeengekomen bestedingslimiet

4.15 Consument stelt dat hij nimmer een creditcard met een bestedingslimiet van € 4.500,- heeft aangevraagd. De Bank moet bewijzen dat dat wel zo is. De Commissie begrijpt deze klacht als volgt. Indien zou blijken dat partijen geen limiet van € 4.500,- hebben afgesproken, dan moet de Bank het bedrag dat de overeengekomen limiet overschrijdt, vergoeden.

4.16 Tijdens de interne klachtenprocedure heeft de Bank verwezen naar haar bericht van 6 november 2017. In dit bericht wordt bevestigd dat Consument een creditcard heeft aangevraagd met een limiet van € 4.500,-. Consument stelt dat hij dit bericht niet heeft ontvangen. Tijdens de Kifid-procedure heeft de Bank de aanvraagprocedure voor creditcards stapsgewijs toegelicht en daarvan schermafbeeldingen overgelegd. Tot slot verwijst zij in haar dupliek wederom naar haar bericht van 6 november 2017 en het creditcardoverzicht van 3 juni 2018. De stelling van Consument dat hij het bericht van 6 november 2017 niet heeft ontvangen, wordt door de Bank betwist. Het betreft een bericht dat in de *inbox van Mijn ING* is geplaatst. Het gaat dus niet om een e-mail van de Bank aan Consument.

4.17 De Commissie is van oordeel dat de Bank met de door haar overgelegde producties heeft aangetoond dat Consument zelf een creditcard met een bestedingslimiet van € 4.500,- heeft aangevraagd. Zo blijkt uit de schermafbeeldingen van het aanvraagproces dat in Mijn ING dient te worden ingelogd om een creditcard aan te vragen. Eenmaal ingelogd, kan onder meer de gewenste creditcard en bestedingslimiet worden gekozen.

Uit de schermafbeelding blijkt dat de klant de keuze heeft om voor een lager bedrag, bijvoorbeeld € 2.500,- te kiezen. Voorts dient de klant de gegevens van de aanvraag, waaronder de bestedingslimiet, te controleren. De aanvraag dient te worden bevestigd door middel van de TAN-code, die alleen bij Consument bekend is. Vaststaat dat de bestedingslimiet € 4.500,- bedroeg. Indien Consument deze limiet te hoog vond, had hij de aanvraag moeten wijzigen voordat hij zijn akkoord gaf. Ook had Consument uit de door de Bank verstrekte creditcardoverzichten kunnen opmaken dat de bestedingslimiet € 4.500,- was. Indien Consument een lagere bestedingslimiet wenste, had hij deze achteraf naar beneden kunnen bijstellen. Gelet op het voorgaande slaagt dit argument van Consument niet.

Conclusie klachtonderdeel I

4.18 De Commissie concludeert op grond van hetgeen zij in 4.3 tot en met 4.17 heeft overwogen dat de schade als gevolg van de betwiste transacties niet voor vergoeding in aanmerking komt.

Klachtonderdeel II: Dient de Bank de telefoonkosten aan Consument te vergoeden?

4.19 Consument stelt dat de Bank de bankpas van de echtgenote ten onrechte heeft geblokkeerd terwijl enkel de bankpas van Consument geblokkeerd diende te worden. Consument heeft meerdere keren naar de Bank gebeld om de blokkade te laten opheffen, met hoge telefoonkosten tot gevolg.

4.20 De Bank heeft de stelling van Consument weersproken en aangevoerd dat zij de bankpas van de echtgenote niet had geblokkeerd maar dat de echtgenote haar bankpas niet heeft geactiveerd voor betalingen buiten Europa. Deze omstandigheid valt de Bank niet aan te rekenen.

4.21 Consument heeft hier tegen in gebracht dat de medewerkers van de Bank hem tijdens een van de eerste telefoontjes naar de Bank, waarin hij meldde dat de bankpas van zijn echtgenote was geblokkeerd, eenvoudigweg hadden kunnen wijzen op het feit dat de bankpas niet was geactiveerd voor 'Wereldbetalingen'. De daaropvolgende telefoontjes naar de Bank waren in dat geval dan niet nodig geweest.

4.22 De Commissie is van oordeel dat Consument met het door hem overgelegde document niet heeft aangetoond dat de telefoonrekening van € 414,32 het gevolg is van de (vele) telefoongesprekken naar de Bank. Uit het document is alleen af te leiden dat de telefoonprovider een bedrag van € 414,32 aan Consument heeft gefactureerd en dat de 'Rusland-kosten van ING' daarbij zijn inbegrepen. Consument heeft nagelaten te onderbouwen hoe vaak hij naar de Bank heeft gebeld en tot welke kosten dat heeft geleid. De Commissie is gelet op het vorenstaande van oordeel dat de telefoonkosten niet voor vergoeding in aanmerking komen en wijst ook deze vordering af.

5. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Bijlage:
relevante bepalingen uit de voorwaarden en wet- en regelgeving

https://wetten.overheid.nl/BWBR0005290/2018-07-28#Boek7_Titeldeel7b

Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards

De voorwaarden

1 Samenhang

1.1 Om gebruik te kunnen maken van een betaalpas of een creditcard sluit u een overeenkomst met ING. Onderdeel van die overeenkomst zijn deze productvoorwaarden: de Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards.
1.2 Ook de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden Betaalrekening zijn van toepassing, behalve op punten waar die afwijken van de Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards.

Het product

4 Limieten

4.1 Voor het gebruik van een betaalkaart gelden algemene gebruikslimieten. Meer informatie over gebruikslimieten vindt u op ing.nl.
4.2 Als er voor een betaalkaart flexibele gebruikslimieten gelden, kunt u over uw limiet afspraken maken met ING.
4.3 Als u een creditcard heeft, kunt u geld besteden tot de bestedingslimiet die u met ING heeft afgesproken.
4.4 Als u een betaalpas heeft, kunt u geld besteden tot uw bestedingsruimte.

Veiligheid

6 Algemeen

6.1 Voor de maatregelen die u moet nemen om uw betaalkaart en pincode veilig te bewaren en te gebruiken, verwijzen we u naar de Uniforme veiligheidsregels. Deze regels hebben de NVB en de grootbanken samen opgesteld, in overleg met de Consumentenbond. U vindt deze regels verderop in deze brochure.
6.2 In artikel 7 en 8 hierna wordt een aanvullende toelichting gegeven op deze Uniforme veiligheidsregels, zodat u precies weet wat u moet doen of juist niet moet doen om veilig te kunnen betalen.

7 Aanvullende toelichting op de Uniforme veiligheids-regels

7.1 Bewaar uw betaalkaart altijd op een veilige plaats waar een ander niet ongezien of ongemerkt uw betaalkaart kan wegnemen. Dit is in ieder geval:
- niet los in uw broek- of jaszak;
- niet in een tas waar u geen zicht op heeft, zoals een fiets- of rugtas;
- niet in een (afgesloten) auto;
- niet onbeheerd op plaatsen waar anderen in en uit kunnen lopen zoals uw werkplek of een kleedkamer.

7.2 Geef uw betaalkaart en/of pincode nooit aan iemand anders.
7.3 Indien u een voor anderen onherkenbare, aantekening van uw pincode heeft gemaakt, bewaar deze dan niet bij de betaalkaart.
7.4 Controleer regelmatig de aanwezigheid van uw

Aansprakelijkheid

21 Aansprakelijkheid van uzelf

21.1 Als u zich niet houdt aan deze productvoorwaarden, bent u aansprakelijk jegens ING.
21.2 U bent hoofdelijk aansprakelijk jegens ING als de extra creditcardhouder of uw gemachtigde die over een betaalpas beschikt, zich niet aan deze productvoorwaarden houdt. Dat betekent bijvoorbeeld dat u moet betalen als de gemachtigde zich niet aan de voorwaarden houdt.
21.3 De gemachtigde die over een betaalpas beschikt en de extra creditcardhouder is naast uzelf aansprakelijk jegens ING als hij of zij zich niet aan de productvoorwaarden houdt.

22 Verlies, diefstal en misbruik

22.1 Als u uw betaalkaart verliest of als uw betaalkaart wordt gestolen, kan iemand anders er misbruik van maken. Als dat gebeurt door een betaaltransactie waarbij geen pincode hoeft te worden ingetoetst, geldt voor u geen eigen risico. In alle andere gevallen gelden de Voorwaarden Betaalrekening.
22.2 U bent volledig aansprakelijk voor schade als de schade is ontstaan, doordat u frauduleus heeft gehandeld of als u opzettelijk of met grove nalatigheid niet heeft voldaan aan één of meer verplichtingen die horen bij het gebruik van betaalkaarten. Bij wijze van voorbeeld en in aanvulling op de Voorwaarden Betaalrekening is sprake van grove nalatigheid:
- Als u de brief met pincode bewaart; of
- Als u een aantekening van uw pincode bij uw betaalkaart bewaart

betaalkaart. Dit doet u ook indien u bent aangesproken door een u onbekend persoon, nadat u een transactie heeft verricht met uw betaalkaart.

Uniforme veiligheidsregels

Deze Uniforme veiligheidsregels hebben de NVB en de grootbanken samen opgesteld, in overleg met de Consumentenbond. Als u de Mobiel Bankieren App of Mijn ING gebruikt, moet u veilig bankieren. Dat doet u door zich te houden aan deze regels.

1 Houd uw beveiligingscodes geheim

Beveiligingscodes

wachtwoord Mijn ING
TAN- en PAC-codes Mijn ING
activeringscode Mijn ING
mobiele pincode Mobiel Bankieren App
pincode betaalpas

- Uw beveiligingscodes zijn persoonlijk: u laat ze nooit aan anderen zien en u vertelt anderen nooit wat uw codes zijn;
- U schrijft of slaat uw persoonlijke codes niet op. Of, als u denkt de codes te vergeten, alleen in een voor anderen onherkenbare vorm die alleen door uzelf is te ontcijferen;
- Als u zelf een wachtwoord, inlogcode of pincode kunt kiezen, zorg dan dat die niet gemakkelijk te raden is. Kies bijvoorbeeld geen geboortejaar, naam van een familielid of eigen postcode;
- Zorg ervoor dat niemand kan meekijken als u uw codes intoetst;
- Als iemand u om een code vraagt, bijvoorbeeld telefonisch, op een website of in een app anders dan die van ING, via e-mail, sms, whatsapp, of persoonlijk, geef die dan nooit af.

2 Zorg ervoor dat uw betaalpas of creditcard nooit door een ander gebruikt wordt

- Laat u niet afleiden als u uw betaalpas of creditcard gebruikt en controleer of u uw eigen pas daarna terugkrijgt;
- Berg uw passen altijd op een veilige plaats op en zorg ervoor dat u ze niet gemakkelijk kunt verliezen;
- Controleer regelmatig of u uw passen nog in uw bezit heeft.