Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-891
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 13 september 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 6 november 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft geklaagd over de wijziging van het gebruik van zijn creditcard voor online betalingen. De Bank heeft daaraan de voorwaarde verbonden dat Consument gebruik gaat maken van internetbankieren. De Commissie heeft geoordeeld dat de Bank haar beleid zelf mag bepalen en dat de grenzen van de redelijkheid in dit geval niet overschreden zijn.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken voorzien van bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweer.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

Consument had sinds 1994 een creditcard van een rechtsvoorganger van de Bank, die inmiddels op naam van de Bank staat. Op 4 juni 2019 heeft de Bank hem een brief gestuurd met de volgende inhoud:

> *U ontvangt deze brief omdat u een ING creditcard heeft. Vanaf deze zomer verandert de wijze waarop u uw creditcard online kan gebruiken. Betalen in winkels blijft gewoon hetzelfde. In deze brief leest u wat er verandert voor u.*

Bevestigen van online aankopen of reserveringen
Vanaf deze zomer komt er voor online betalen of reserveren met uw creditcard een stapje bij: het bevestigen via de Mobiel Bankieren App of de ING Scanner. Dit is het gevolg van nieuwe Europese weten regelgeving rondom betaaldiensten (PSD2).

Hoe kunt u online blijven betalen met uw creditcard?
Daarvoor heeft u een Mijn ING (internetbankieren) account nodig. Daarna kunt u de Mobiel Bankieren App of de ING scanner gebruiken. Aanvragen van Mijn ING is in een paar minuten geregeld: dot doet u via ing.nl/mijning. Binnen een paar dagen ontvangt u dan een brief waarmee u de code ophaalt op kantoor.

Werkt uw Mijn ING?
- *Heeft u een smartphone of tablet? Download dan de ING Mobiel Bankieren App. Daarna kunt u meteen uw creditcard aankopen of reserveringen mobiel bevestigen. De weg wijst zich vanzelf met de app.*
- *Geen smartphone of tablet? Dan gebruikt u de ING Scanner voor het bevestigen. U krijgt vanzelf bericht in Mijn ING dat u de scanner kunt aanvragen. Tot die tijd betaalt u met uw creditcard zoals u gewend bent.*

Vragen?
Regel het voor de zomer zodat u online kunt blijven winkelen met uw creditcard. U leest op de achterzijde van deze briefde veelgestelde vragen én antwoorden. Hulp bij het aanvragen van Mijn ING of het downloaden van de app nodig? Op kantoor staan we voor u klaar. Neemt u dan uw mobiele telefoon of tablet mee?

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat hij de scanner verkrijgt zonder internetbankieren te moeten activeren.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument wil graag gebruik maken van de Scanner die de Bank aanbiedt. Deze blijkt echter alleen via de digitale omgeving van de Bank aangevraagd te kunnen worden, zodat Consument daarvoor internetbankieren dient te activeren. Van internetbankieren wenst hij echter geen gebruik te maken.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt vast dat Consument in essentie klaagt over een wijziging in het gebruik van zijn creditcard voor online betalingen. De Commissie stelt vast dat deze wijziging voortvloeit uit de omzetting van Richtlijn 2015/2366/EU (PSD 2), waarmee getracht is de veiligheid van online betalingen te verbeteren.

4.2 In het bijzonder gaat het daarbij om de invoering van sterke cliëntauthenticatie, waarmee wordt bedoeld de authenticatie met gebruik van twee of meer factoren die worden aangemerkt als kennis (iets wat alleen de gebruiker weet), bezit (iets wat alleen de gebruiker heeft) en inherente eigenschap (iets wat de gebruiker is) en die onderling onafhankelijk zijn, in die zin dat compromittering van één ervan geen afbreuk doet aan de betrouwbaarheid van de andere en die zodanig is opgezet dat de vertrouwelijkheid van de authenticatiegegevens wordt beschermd. Zie artikel 4, lid 30 van Richtlijn 2015/2366/EU.

4.3 De Commissie stelt vast dat in het voorgaande en artikel 97 van Richtlijn 2015/2366/EU de wettelijke basis is gelegd voor een extra stap in de bevestiging van online betalingen met een creditcard. De Bank heeft gesteld dat klanten bij haar op twee manieren gebruik kunnen maken van de sterke cliëntauthenticatie. Voor beide manieren is gebruik van internetbankieren een noodzakelijke voorwaarde.

4.4 De Commissie volgt de Bank niet voor zover die heeft willen suggereren dat sterke cliëntauthenticatie alleen via internetbankieren mogelijk is. Wel is zij van oordeel dat van de Bank niet hoeft te worden verlangd dat zij die authenticatie ook offline mogelijk maakt. De Bank heeft in beginsel een ruime mate van beleidsvrijheid om te bepalen hoe zij nieuwe regelgeving implementeert. Dat zij er daarbij voor gekozen heeft die implementatie te verbinden aan internetbankieren behoort tot die vrijheid. Niet gebleken is dat de Bank zodoende heeft gehandeld op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar kan worden genoemd.

4.5 De Commissie concludeert dat de vordering dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van 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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.