Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0847
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 18 juni 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 30 september 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht bank. Behandelbaarheid. De consument houdt een privé-betaalrekening en een zakelijke betaalrekening aan bij de bank. Na een update van de Mobiel Bankieren App heeft de consument tijdelijk geen toegang tot de betaalrekening gehad. Daarnaast heeft de bank de consument gevraagd zich met betrekking tot zijn zakelijke betaalrekening te heridentificeren bij een kantoor van de bank. De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden en vordert schadevergoeding van de bank. De consument is van mening dat de bank beide betaalrekeningen heeft geblokkeerd en niet van hem kan vragen dat hij zich bij een kantoor komt heridentificeren. De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument die betrekking heeft op de zakelijke betaalrekening niet behandelbaar is. De commissie constateert dat er geen sprake is geweest van een blokkade van de privé-betaalrekening en dat de consument geen schade heeft geleden. De commissie wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 18 en 25 juni 2021; 3) het verweerschrift van de bank en 4) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkort behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt bij de bank een betaalrekening voor privégebruik (hierna: de betaalrekening) met bijbehorende betaalpas en pincode aan.

De consument houdt daarnaast ook een betaalrekening voor zakelijk gebruik aan bij de bank. Voor beide betaalrekeningen maakt de consument gebruik van de Mobiel Bankieren App van de bank.

2.2 Op enig moment had de consument geen toegang meer tot de Mobiel Bankieren App. De consument heeft de bank daarover een e-mail gestuurd.

2.3 Op 9 februari 2021 heeft de bank aan de consument een e-mail gestuurd. Hierin staat:

"(…) In deze e-mail geef ik reactie op uw e-mail over het opnieuw activeren van de Mobiel Bankieren App. Ik heb u eerder een aantal keren geprobeerd te bellen. Dit is helaas niet gelukt. We realiseren ons dat het vervelend is wanneer u op dit moment geen toegang heeft tot uw bankzaken. In deze e-mail leest u wanneer we u vragen om uw telefoonnummer voor sms-codes bij ons te laten registreren, en waarom.

Registreren telefoonnummer voor sms-codes
Het kan voorkomen dat wij u vragen om bij ons langs te komen op het ING-kantoor of ING Servicepunt om uw telefoonnummer voor sms-codes te registreren.

U moet uw telefoonnummer voor sms-codes registreren als u(w):

- *nieuw bent als klant en uw telefoonnummer nog niet is vastgelegd*
- *voor het eerst Mijn ING heeft aangevraagd*
- *in het verleden een TAN-lijst had en wanneer uw telefoonnummer nog niet is vastgelegd*
- *telefoonnummer uit veiligheid door ons is verwijderd uit de systemen*

Met een geregistreerd telefoonnummer voor sms-codes bent u in staat om de Mobiel Bankieren App te downloaden en activeren, waarmee u toegang krijgt tot al uw bankzaken in de Mobiel Bankieren App en Mijn ING. Het registreren en/of wijzigen van het telefoonnummer voor sms-codes beschouwen wij daarom als fraudegevoelig proces. Om die reden vragen wij u om uw telefoonnummer voor sms-codes te registreren op een ING-kantoor of ING Servicepunt. Dit kunt u op ieder willekeurig ING-kantoor of ING Servicepunt doen. Op ing.nl/kantoren vindt u de dichtstbijzijnde vestiging(en) en openingstijden.

Wij verzoeken u een geldig identiteitsbewijs, telefoonnummer en uw Betaalpas mee te nemen tijdens uw bezoek. Daarnaast is het van belang dat u uw pincode van de Betaalpas weet. Mede dankzij de verificatie met uw Betaalpas én pincode, stellen we uw identiteit vast. (…)"

2.4 Op 19 februari 2021 heeft de bank aan de consument een e-mail gestuurd. Hierin staat:

"(…) In deze e-mail geef ik, zoals telefonisch besproken, onze reactie op uw vraag waarom de authenticatie ten behoeve van het registreren van uw telefoonnummer voor uw zakelijke rekening op het ING-kantoor plaatsvindt.

Uw overeenkomst
U heeft twee overeenkomsten met ING. Eén voor uw particuliere rekening en één voor uw zakelijke rekening. Met uw particuliere overeenkomst heeft u toegang tot Mijn ING. Met uw zakelijke overeenkomst tot Mijn ING Zakelijk. Hiervoor heeft u aparte overeenkomsten met aparte toegangsmiddelen.

Mobiel Bankieren App
Binne de Mobiel Bankieren App kunt u gemakkelijk wisselen tussen particulier en zakelijk, maar ook in de Mobiel Bankieren App zijn het aparte accounts die zijn gebaseerd op de verschillende overeenkomsten en toegangsmiddelen.

Sterke authenticatie
U geeft aan dat u hetzelfde telefoonnummer voor beide accounts wilt gebruiken en ik begrijp heel goed dat het voor u dan gemakkelijker zou zijn als wij dat direct zouden overnemen. Zonder sterke authenticatie kunnen wij niet met voldoende zekerheid vaststellen dat het klopt dat wij dat telefoonnummer aan uw zakelijke account koppelen. Met alle mogelijke gevolgen van dien. Dus zowel uit veiligheidsafwegingen als omdat dit een aparte overeenkomst betreft tussen ING en uw onderneming, is het nodig dat we voor het registreren van uw telefoonnummer bij Mijn ING Zakelijk opnieuw sterke authenticatie uitvoeren met u als vertegenwoordiger van de onderneming. Deze authenticatie is op afstand mogelijk wanneer u al beschikking heeft over een actieve Mobiel Bankieren App voor uw zakelijke account. In uw geval is dat helaas niet zo en vragen we u om die reden de authenticatie op een ING-kantoor of ING Servicepunt uit te voeren. (…)"

2.5 Op 2 april 2021 heeft de bank aan de consument een brief gestuurd. Hierin staat:

"(…) Uw app is gedeactiveerd geraakt na een update van de app. Helaas komt dit wel eens vaker voor. Doordat u zowel uw zakelijke rekening als uw particuliere rekening beheert met 1 Mobiele app van ING betekende de deactivatie van de app dat u geen toegang meer had via de app tot zowel uw particuliere als uw zakelijke rekeningen. We vinden dat oprecht vervelend voor u. Maar aan de andere kant zou het probleem snel en eerder voor u zijn opgelost als u inderdaad naar een ING-kantoor of ING Servicepunt was gegaan. Wij vinden dan ook niet dat wij in onze zorgplicht tegenover u tekort zijn geschoten en wijzen uw bezwaar af.(…)"

De klacht en vordering van de consument

2.6 De consument vordert van de bank een schadevergoeding van € 250,- met de wettelijke rente over dat bedrag vanaf 9 februari 2021 tot de dag der algehele voldoening.

2.7 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de bank toerekenbaar is tekort-geschoten in de nakoming van haar zorgplicht ten opzichte van de consument. Daartoe heeft hij de volgende argumenten aangevoerd:

- Een maatregel als het blokkeren van een betaalrekening mag de bank niet zo maar nemen, daar dient een zorgvuldig proces aan vooraf te gaan. Gedurende dat proces moet de bank intensief contact hebben met de consument. De bank is hierin tekortgeschoten.
- Ten onrechte heeft de bank de betaalrekening geblokkeerd. De betaalrekening is een privérekening en de administratieve kwestie betreft de zakelijke rekening. Nergens in de voorwaarden staat dat dat mag.
- Dat de bank de betaalrekening heeft geblokkeerd is een disproportionele maatregel. De bank heeft geen valide grond aangevoerd voor de blokkade. De bank heeft niet aangegeven welke veiligheidsrisico's er bestaan.
- Ten onrechte hanteert de bank voor de zakelijke rekening van de consument en de betaalrekening twee afzonderlijke (her)identificatieprocessen.

De bank heeft niet uitgelegd waarom er twee processen nodig zijn, in beide gevallen gaat het om dezelfde persoon, de consument. In beide gevallen moet de consument dezelfde gegevens aan de bank verstrekken.

- Ten onrechte heeft de bank de consument niet (schriftelijk) gewaarschuwd dat zij voornemens was de betaalrekening te blokkeren.
- Ten onrechte heeft de bank de consument niet geïnformeerd dat zijn mobiele telefoon-nummer gecheckt zou moeten worden voor zijn zakelijke rekening. De consument logt nooit in op zijn zakelijke rekening en doet daarop nooit transacties, dat doet iemand anders.
- Het is niet nodig dat de bank het mobiele telefoonnummer van de consument checkt. De consument gebuikt zijn mobiele nummer al tweeëntwintig jaren en voor de *Mobiel Bankieren App* gebruikt hij dit mobiele telefoonnummer al ruim tien jaren.
- In de communicatie van de bank ontbreekt iedere vorm van inlevingsvermogen.

2.8 Door de toerekenbare tekortkoming van de bank in de nakoming van haar zorgplicht heeft de consument schade geleden. Die bestaat uit € 250,- voor de tijd die hij in de onderhavige klachtprocedure heeft moeten steken. De consument wil door de bank gecompenseerd worden voor die schade.

Het verweer van de bank

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

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of de bank haar zorgplicht ten opzichte van de consument heeft geschonden en of de bank dientengevolge de schade moet vergoeden die de consument stelt te hebben geleden. De commissie is van oordeel dat dat niet het geval is en zal dat hierna toelichten.

Is de klacht behandelbaar?

3.2 Als meest verstrekkende verweer heeft de bank het standpunt ingenomen dat de klacht van de consument niet behandelbaar is, omdat de consument in de onderhavige klachtprocedure niet kwalificeert als consument in de zin van artikel 60 van het reglement. Alvorens de commissie toekomt aan een *inhoudelijke* behandeling van de klacht van de consument, zal zij eerst dit *formele* verweer moeten behandelen.

3.3 Op grond van artikel 1 van het reglement behandelt de commissie klachten van consumenten over financiële diensten tegen financiële dienstverleners.

Dat betekent dat uitsluitend klachten van consumenten in behandeling kunnen worden genomen. Een 'consument' wordt in artikel 60 van het reglement gedefinieerd als 'iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteiten vallen.' Vaststaat dat de consument naast de betaalrekening een zakelijke betaalrekening voor zijn onderneming bij de bank aanhoudt. Tussen partijen is voorts niet in geschil dat de consument voor de betaalrekening en de zakelijke rekening twee aparte overeenkomsten met de bank heeft gesloten en dat hij via de Mobiel Bankieren App kan wisselen tussen de betaalrekening ('Mijn ING') en de zakelijke betaalrekening ('Mijn ING Zakelijk'). Hieruit volgt dat de consument niet als consument in de zin van het reglement kan worden beschouwd, voor zover zijn klacht betrekking heeft op zijn zakelijke betaalrekening. Dat de consument nooit inlogt op zijn zakelijke rekening en daarop nooit zelf transacties verricht maar dat iemand anders dat voor hem doet, zoals hij heeft gesteld, maakt daarbij geen verschil.

3.4 Het voorgaande betekent dat het klachtonderdeel van de consument dat erop ziet dat de bank hem heeft gevraagd zich te laten heridentificeren bij een kantoor van de bank, niet behandelbaar is. De bank heeft onweersproken gesteld dat die heridentificatie betrekking heeft op de zakelijke betaalrekening van de consument.

3.5 Het klachtonderdeel van de consument dat de bank hem ten onrechte niet heeft geïnformeerd dat de bank zijn mobiele telefoonnummer zou moeten verifiëren in verband met de koppeling van zijn zakelijke rekening aan de Mobiel Bankieren App, is eveneens niet behandelbaar.

3.6 De overige klachtonderdelen zijn behandelbaar, aangezien deze betrekking hebben op de betaalrekening van de consument. De commissie zal hierna inhoudelijk ingaan op deze klachten.

Heeft de bank haar zorgplicht ten opzichte van de consument geschonden?

3.7 De klachten van de consument falen. Het klachtdossier biedt geen aanknopingspunten die tot het oordeel zouden moeten leiden dat de bank ten opzichte van de consument toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht. Daarbij heeft de commissie in aanmerking genomen dat in voldoende mate is komen vast te staan dat de bank de betaalrekening van de consument niet heeft *geblokkeerd*, maar dat de consument tijdelijk geen toegang tot de betaalrekening heeft gehad na een update van de Mobiel Bankieren App. Deze tijdelijkheid is voor de commissie in voldoende mate komen vast te staan, nu de bank dat in haar verweer heeft gesteld en de consument deze stelling na het verweer van de bank niet heeft betwist.

Niet gesteld of gebleken is verder dat de consument ook niet op een andere manier toegang tot de betaalrekening kon krijgen, geen betalingen kon doen of anderszins nadeel ervan heeft ondervonden dat hij tijdelijk geen toegang tot de betaalrekening heeft gehad.

3.8 De stelling van de consument dat hij zijn mobiele telefoonnummer al tweeëntwintig jaren gebruikt en voor de Mobiel Bankieren App al ruim tien jaren, kan niet tot een ander oordeel leiden. In dat verband heeft te gelden dat de bank op grond van artikel 3 lid 5 onder d van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft) in verbinding met artikel 38 Wwft verplicht is bij eerste gelegenheid een cliëntenonderzoek te verrichten. Artikel 3 lid 11 Wwft schrijft bovendien voor dat de bank redelijke maatregelen neemt om ervoor te zorgen dat klantgegevens actueel worden gehouden. Tegen die achtergrond kan niet gezegd worden dat de bank in strijd met haar zorgplicht heeft gehandeld door de consument om zijn mobiele telefoonnummer te vragen en zich te herindentificeren.[1] De bank heeft hiermee juist voldaan aan de op haar rustende zorgplicht.

3.9 De andere argumenten die de consument heeft aangevoerd ter onderbouwing van zijn stelling dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden, kunnen wegens gebrek aan onderbouwing niet tot een ander oordeel leiden.

Wat is de conclusie?

3.10 De conclusie is dat de klacht van de consument voor zover die betrekking heeft op zijn zakelijke betaalrekening niet behandelbaar is en dat voor het overige niet is komen vast te staan dat de bank haar zorgplicht ten opzichte van de consument heeft geschonden. De bank hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen. De commissie zal de vordering afwijzen.

4. De beslissing

De commissie:

– verklaart de klacht van de consument niet behandelbaar voor zover die betrekking heeft op zijn zakelijke betaalrekening;

– wijst de vordering voor het overige af.

[1] In gelijke zin: Geschillencommissie Kifid nr. 2021-0606 onder 3.2 – 3.7.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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 schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.