Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0306
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 24 november 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ING Bank
Datum uitspraak	: 31 maart 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument is op 24 november 2019 slachtoffer geworden van fraude. Aan zijn rekening bij ING Bank is een hem onbekend apparaat van een onbevoegde derde gekoppeld. Vervolgens is twee dagen later met dat apparaat € 5.000,00 overgeboekt. ING Bank heeft € 500,00 kunnen veiligstellen voor de consument. De consument vordert ook voor het meerdere vergoeding van ING Bank. De commissie wijst de vordering van de consument 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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van ING Bank en 3) de reactie van de consument (de repliek)

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement.

2. Het geschil

De feiten

2.1 De consument heeft een betaalrekening bij ING Bank en maakt gebruik van digitale dienstverlening van ING Bank. Hij maakt gebruik van de ING Bank app en heeft daaraan zijn iPhone 8 gekoppeld.

2.2 De contractuele relatie tussen de consument en ING Bank wordt juridisch beheerst door de bepalingen die zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak. De consument heeft daarnaast gewezen op de tekst die op de website van ING Bank is opgenomen ten aanzien van veilig bankieren, in het bijzonder op de mededeling over het verdwijnen van de mogelijkheid om de ING Bank app op een tweede toestel te installeren met een QR-code. Die tekst op de website is eveneens opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.3 Op 22 november 2019 is een iPhone 5s gekoppeld aan de ING Bank app en zodoende aan de betaalrekening van de consument. Via de app zijn vervolgens op 24 november 2019 drie bedragen overgemaakt naar een rekening van een derde. Het ging om twee transacties van € 2.000,00 en een transactie van € 1.000,00.

2.4 ING Bank heeft na de overboeking op 24 november 2019 met de consument telefonisch contact opgenomen naar aanleiding van een intern alert. ING Bank heeft uiteindelijk nog € 500,00 kunnen veiligstellen van de rekening van de derde.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert dat hij schadeloos gesteld wordt en dat ING Bank € 4.500,00 aan hem vergoedt. Dit is het bedrag dat is overgemaakt vanaf zijn rekening verminderd met het door ING Bank veiliggestelde bedrag van € 500,00.

De consument legt daaraan ten grondslag dat hij niet in het bezit is van een iPhone 5s. De betalingen zijn dus met een hem onbekend apparaat door een onbevoegde derde verricht.

De consument heeft gesteld dat de bank aansprakelijk is voor de door hem geleden schade, omdat zij op de hoogte was van het frauduleuze handelen. Uit de voorwaarden, in het bijzonder artikel 12 van de voorwaarden betaalrekening, blijkt dat ING Bank een betaal-opdracht mag weigeren als fraude, misbruik of onregelmatigheden vermoed worden. Gezien de kenmerken van de betalingen, voor wat grootte, aantal, de omstandigheid dat dezelfde doelrekening werd gebruikt, en het tijdbestek waarin ze werden verricht, diende voor ING Bank aanleiding te bestaan (eerder) in te grijpen. Doordat ING Bank dit heeft nagelaten, heeft de consument schade geleden. ING Bank moet die schade aan hem vergoeden.

Daarbij komt dat het de consument gebleken is dat elke wijziging in een account, gekoppeld toestel of de instellingen direct melding dient te worden gemaakt door ING Bank via een SMS-bericht of door telefonisch contact om te controleren of de rekeninghouder op de hoogte is van de wijziging. Doordat deze controle niet heeft plaatsgevonden, maar de consument pas werd gebeld nadat de bedragen reeds waren overgemaakt, dient ING Bank de schade te vergoeden.

Het verweer

2.6 ING Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De vraag is of ING Bank aan de consument een bedrag van € 4.500,00 moet vergoeden dat de consument aan schade heeft geleden doordat er met zijn rekening is gefraudeerd door een derde.

De consument heeft daarvoor met name verwezen naar de zorgplicht van de bank, op grond waarvan volgens hem transacties moeten worden gemonitord en zo nodig moeten worden tegengehouden wanneer er gerede twijfel bestaat over de vraag of deze op de wil van de consument berusten.

Grove nalatigheid

3.2 Het relevante wettelijke beoordelingskader is opgenomen in artikel 7:524 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Daarin is bepaald dat de betaaldienstgebruiker (in dit geval de consument) alle redelijke maatregelen dient te nemen om de veiligheid van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken van internetbankieren te waarborgen. De voorwaarden van ING Bank verwijzen hiernaar. Artikel 7:529 lid 1 BW bepaalt dat alle verliezen voor rekening en risico van de consument komen, indien hij met grove nalatigheid niet aan de voorwaarden van artikel 7:524 BW heeft voldaan.

3.3 De consument is naar het oordeel van de commissie in *grove zin nalatig* geweest bij het naleven van de voorschriften voor veilig internetbankieren. Als onbetwist staat vast dat een derde in staat is gesteld een iPhone 5s te koppelen aan de rekening van de consument. Zo heeft de onbevoegde derde zich toegang tot de beveiligde omgeving van internetbankieren weten te verschaffen en de gelden kunnen overboeken. De commissie merkt op dat ING Bank gemotiveerd heeft gesteld dat deze koppeling slechts mogelijk was doordat een derde beschikking had over het mobiele toestel van de consument waarop de ING Bank app geïnstalleerd was. De consument heeft aangegeven dat hij dit standpunt niet deelt, maar geen plausibele andere verklaring gegeven hoe de koppeling met het nieuwe toestel tot stand heeft kunnen komen. De consument heeft slechts aangegeven dat op ING Bank een verplichting rust om hem bij wijzigingen, zoals de koppeling van een nieuw apparaat, daarover te informeren via een SMS-bericht of door daarover telefonisch contact op te nemen met de consument. De commissie is van oordeel dat een dergelijke verplichting niet volgt uit de overeenkomst die tussen partijen geldt en ook niet anderszins kan worden aangenomen. Daarbij merkt de commissie op dat de schade juist is ontstaan doordat een onbevoegde derde kennelijk toegang had tot het toestel van de consument. Dat de schade had kunnen worden voorkomen wanneer ING Bank met dat toestel contact had opgenomen, acht de commissie niet aannemelijk. Dat ING Bank er inmiddels toe heeft besloten om de koppeling van nieuwe apparaten middels het scannen van een QR-code niet langer te faciliteren, maakt dat oordeel niet anders.

De zorgplicht van de bank

3.4 De zorgplicht van de bank als betaaldienstverlener verplicht haar ertoe rekening te houden met de gerechtvaardigde belangen van de consument als rekeninghouder[1].

Ten grondslag aan deze zorgplicht ligt de gedachte consumenten te beschermen tegen de gevaren van hun eigen lichtvaardigheid of gebrek aan inzicht, informatiescheefheid en het nemen van grote en onverantwoorde financiële risico's[2].

3.5 De commissie merkt op dat er geen algemene transactiemonitoringsplicht bestaat. Uitgangspunt is dus dat op ING Bank geen verplichting rust de transacties van haar klanten te monitoren op misbruik. Wel kan uit de rechtspraak worden afgeleid dat dit in bepaalde welomschreven gevallen anders kan liggen. Dit betreft echter nadrukkelijk de uitzondering op de regel. Zie Commissie van Beroep Kifid, nr. 2020-027 en Geschillencommissie Kifid, nr. 2021-0108. Daarvan is naar het oordeel van de commissie in de gegeven omstandigheden geen sprake. In de gegeven omstandigheden gaat het om drie transacties met een totale waarde van € 5.000,00. Een dergelijk patroon in het betalingsverkeer komt de commissie niet zodanig ongebruikelijk voor dat de bank ertoe verplicht was deze transacties als ongebruikelijk op te merken, niet (geheel) uit te voeren en onderzoek te doen naar de vraag of de transacties op de instemming van de consument konden rekenen. ING Bank is als betaaldienstverlener immers tevens verplicht het betalingsverkeer te optimaliseren. Een controle vooraf op betalingen als de onderhavige laat zich moeilijk met die verplichting verenigen en kan dus ook niet in algemeenheid worden aangenomen. Slechts in bijzondere omstandigheden, die hier niet aan de orde zijn, kan daarvan sprake zijn. In de gegeven omstandigheden acht de commissie het niet onrechtmatig dat ING Bank pas na uitvoering van de transacties via het interne alert aan de consument heeft gevraagd of de uitgevoerde betalingen op zijn instemming berustten. Dat de bedragen reeds van de doelrekening waren opgenomen, komt dus niet voor rekening en risico van ING Bank. Ten overvloede merkt de commissie op dat de bank nog een klein deel van de gelden heeft weten veilig te stellen voor de consument.

3.6 De commissie concludeert dat de vordering van de consument dient te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

---

[1] Zie Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493 en artikel 4:24a Wft

[2] Zie onder meer Hoge Raad 5 juni 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH2811 (*JOR* 2009/199) en Hoge Raad 3 februari 2012, ECLI:NL:HR:2012:BU4914 (*JOR* 2012/116)

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.

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

Artikel 7:522 BW

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 relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. De instemming met de uitvoering van een betalingstransactie kan ook worden verleend via de begunstigde of de betaalinitiatiedienstverlener. 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 7:524 BW

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 7:529 BW

1. In afwijking van artikel 528 draagt de betaler tot een bedrag van ten hoogste € 150,00 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 door 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.
4. (…)

Algemene bankvoorwaarden 2017

Artikel 2 Zorgplicht
Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.

1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen.
Wij streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven wij naar begrijpelijke informatie over die producten en diensten en de risico's ervan. 2. U bent zorgvuldig tegenover ons en houdt zo goed mogelijk rekening met onze belangen. U werkt eraan mee dat wij onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Hiermee bedoelen wij niet alleen onze verplichtingen tegenover u, maar bijvoorbeeld ook verplichtingen die wij in verband met onze dienstverlening aan u hebben tegenover toezichthouders of fiscale of andere (nationale, internationale of supranationale) autoriteiten. U geeft ons, als wij daarom vragen, de informatie en documentatie die wij daarvoor nodig hebben. Als het u duidelijk moet zijn dat wij die informatie of documentatie nodig hebben, geeft u die uit uzelf.
U mag onze diensten of producten alleen gebruiken waarvoor ze zijn bedoeld en hiervan geen misbruik (laten) maken. Denkt u bij misbruik bijvoorbeeld aan strafbare feiten of activiteiten die schadelijk zijn voor ons of onze reputatie of die de werking en betrouwbaarheid van het financiële stelsel kunnen schaden.

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
12 Uw opdracht weigeren
12.1 ING mag een betaalopdracht weigeren als deze onvolledig, onjuist of onduidelijk is. 12.2 ING mag een betaalopdracht weigeren als wij fraude, misbruik of onregelmatigheden vermoeden. Als blijkt dat ons vermoeden niet juist is, zullen we de betaalopdracht alsnog uitvoeren. […]

16 Een betaalinstrument 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.
16.2 ING geeft u via ing.nl en de productvoorwaarden instructies over hoe u veilig om moet gaan met gepersonaliseerde veiligheidskenmerken en betaalinstrumenten. Deze instructies moet u opvolgen.
16.3 ING geeft u actuele informatie over maatregelen die u moet nemen om fraude en ander misbruik te voorkomen. Hiervan moet u maandelijks kennisnemen en u moet ernaar handelen.

71 Verlies, diefstal en misbruik
71.1 Als u uw Betaalinstrument verliest of als het wordt gestolen of als u deze niet goed hebt beveiligd, kan iemand anders er gebruik van maken. De schade komt voor rekening van ING met inachtneming van artikel 71.3 en 71.4 van dit artikel.
71.2 Bij misbruik van cheques is de schade voor uw rekening en betaalt ING u niets terug.
71.3 ING betaalt niets terug als er van uw kant sprake is van fraude, opzet of grove nalatigheid. U heeft dan niet aan de verplichtingen voldaan die horen bij het gebruik van uw betaalinstrument.
71.4 Als u toerekenbaar tekortschiet in het melden van verlies, diefstal of misbruik van uw betaalinstrument direct nadat u het ontdekt of had behoren te ontdekken, is er sprake van grove nalatigheid. U bent dan volledig aansprakelijk voor de schade die is ontstaan in de periode tussen het moment dat u had behoren te melden en het moment van melding.

Uniforme Veiligheidsregels

1 Houd uw beveiligingscodes geheim

Beveiligingscodes

Wachtwoord
TAN- en PAC-codes
Activeringscode
Bevestigingscode
QR code (aanmelden extra toestel)
Pincode (betaalpas, creditcard, mobiele pas, ING Scanner)
Mobiele pincode
ING Scanner: kleurencode en code

Daarnaast maken we gebruik van andere middelen zoals vingerafdruk en gezichtsherkenning. Ook hier dient u zorgvuldig mee om te gaan.

• 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

Tekst op website ING Bank Veilig bankieren

ING app op tweede toestel installeren met QR-code verdwijnt

Als je de Mobiel Bankieren App al op je telefoon hebt en de app bijvoorbeeld ook graag op je tablet wil, dan kon dat door het scannen van een QR-code. Helaas zien we dat, ondanks het toevoegen van extra waarschuwingen tijdens het activeren, er nog steeds klanten opgelicht worden door het scannen van een QR-code. Om onze klanten te beschermen tegen deze oplichters hebben we besloten om zo snel mogelijk te stoppen met de optie om via de QR-code de ING app op een tweede toestel te installeren. Daarom verdwijnt deze mogelijkheid binnenkort uit de app.

Wat gaat er veranderen?

De mogelijkheid om met behulp van een QR-code de ING Mobiel Bankieren App op een tweede toestel te installeren, verdwijnt uit de app.

Waarom verdwijnt deze optie?

Helaas proberen fraudeurs en oplichters steeds op nieuwe manieren misbruik te maken van onze diensten. Zo zagen wij in de zomer van 2019 een stijging in het aantal pogingen tot oplichting bij het installeren van een extra app. Daarom hebben wij toen in dit proces nog duidelijker gemaakt datje een extra Mobiel Bankieren App gaat installeren. Het aantal meldingen van oplichting met de QR-code nam daarna fors af. Helaas zien we de laatste tijd weer meer meldingen van klanten die worden opgelicht. Om onze klanten hier tegen te beschermen hebben we besloten om deze optie uit de app te halen.

Wanneer gaat ING stoppen met dit proces?

We gaan zo snel mogelijk stoppen met de optie om via de QR-code een extra App te activeren. We zetten dit proces de komende weken gefaseerd uit. We willen dit proces op een nette manier uitzetten, omdat het een veelgebruikt proces is.

Hoe voorkom ik deze vorm van oplichting zo lang dit proces nog niet uit de app is? Bij deze vorm van oplichting zal iemand je proberen over te halen om een QR-code te scannen om iets te betalen. In werkelijkheid probeert deze persoon toegang tot jouw bankzaken te krijgen. QR-codes komen steeds meer voor, niet gek dus als je er regelmatig eentje scant.

Maar vraag je altijd af:

Ken ik de persoon of organisatie die mij deze QR-code laat scannen?

Is het logisch dat ik nu deze QR-code ga scannen?

Word ik onder druk gezet om de QR-code te scannen?