

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-045 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op : 18 september 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 13 januari 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft geklaagd over de wijziging van het gebruik van haar 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.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument is sinds medio 2018 houdster van een creditcard bij de Bank.

- 2.2 Op 31 mei 2019 heeft de Bank Consument een brief gestuurd waarin zij Consument informeert over een verandering in de wijze waarop zij haar creditcard kan gebruiken bij online betalingen. In de brief is, voor zover relevant, vermeld:

“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 wet- en 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: dat 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 u creditcard zoals u gewend bent.”*

- 2.3 Consument heeft per brief van 15 juli 2019 haar onvrede bij de Bank geuit over de wijze van het verkrijgen van de ING Scanner.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank de scanner verstrekt zonder internetbankieren te moeten activeren.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank brengt ten onrechte een koppeling aan tussen het verrichten van online betalingen en internetbankieren. Consument wil graag haar creditcard blijven gebruiken voor online betalingen, maar wenst geen gebruik te maken van internetbankieren.

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 Centraal staat de vraag of de Bank, teneinde te blijven voldoen aan de wens en behoefte van Consument, verplicht is de ING Scanner aan te bieden zonder dat gebruik gemaakt wordt van internetbankieren. De Commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. Hieronder zal dit worden toegelicht.
- 4.2 Bij de beoordeling van de onderhavige verplichting om een ING Scanner te verkrijgen, speelt de verplichting van de Bank als financiële instelling om op grond van de Richtlijn 2015/2366/EU (PSD 2) een sterke cliëntauthenticatie in te voeren. Het doel van de sterke cliëntauthenticatie is dat het online betalingen veiliger moet maken. De sterke cliëntauthenticatie vereist dat bij online creditcardbetalingen een (extra) authenticatiestap moet plaatsvinden, zodat een betaling op minstens 2 authenticatieniveaus is beveiligd. Hiermee 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 514 ab en artikel 529 lid 3 van boek 7 Burgerlijk Wetboek en artikel 4, lid 30 van Richtlijn 2015/2366/EU.
- 4.3 De Bank heeft toegelicht dat klanten bij haar op twee manieren gebruik kunnen maken van de sterke cliëntauthenticatie. De eerste manier is met behulp van de mobiel Bankieren App waarvoor het gebruik van internetbankieren een noodzakelijke voorwaarde is. De tweede is met behulp van de ING Scanner. Voor de aanvraag van de ING Scanner hebben klanten toegang tot internetbankieren nodig. Echter voor het gebruik van de ING Scanner is dat niet het geval. Zoals Consument terecht aanvoert, is sterke cliëntauthenticatie niet alleen via internetbankieren mogelijk. Echter hoeft van de Bank niet te worden verlangd dat zij de aanvraag van de ING Scanner ook offline mogelijk maakt. De Bank heeft in beginsel een ruime mate van beleidsvrijheid om te bepalen hoe zij nieuwe regelgeving implementeert. Dat zij in het geval van de aanvraag van de ING Scanner ervoor gekozen heeft die verstrekking 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.

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

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft 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.