

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2023-0335

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P. Meijer, secretaris)

Datum uitspraak	1 mei 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving / de algemene voorwaarden

Samenvatting

Zorgplicht bank. Niet-toegestane betalingstransacties. Grove nalatigheid. De consument is telefonisch benaderd door een persoon die zich voordeed als medewerker van “The Dutch Supreme Court of the Netherlands”. Deze persoon heeft de consument ertoe bewogen het programma “Anydesk” en de app “Wise” op zijn telefoon te installeren. Daarna zijn er verschillende betalingstransacties verricht van de betaalrekening en creditcard van de consument. Later op de dag beseftte de consument dat hij was opgelicht en meldde hij dit bij de bank. Een deel van het overgemaakte geld is door de bank veiliggesteld. De consument vordert van de bank vergoeding van het niet-veiliggestelde bedrag van € 2.495,-. Omdat niet is komen vast te staan dat de betalingstransacties met instemming van de consument zijn verricht, kwalificeert de commissie de betalingen als niet-toegestane betalingstransacties. De commissie wijst de vordering van de consument toch af, omdat deze wettelijk gezien grof nalatig heeft gehandeld en daardoor het verlies draagt. De consument heeft wel een terechte klacht over de wijze waarop de bank heeft gereageerd op de fraudemelding van de consument, maar dit brengt niet met zich mee dat de vordering van de consument moet worden toegewezen. De bank had de schade namelijk niet kunnen voorkomen als zij wel adequaat had gereageerd. Ook de overige klachten van de consument leiden niet tot een toewijzing van de vordering.

I. Procedure

- I.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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank 6) de aanvullende stukken van de bank.
- I.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 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. **Het geschil**

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument houdt een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) en creditcard (hierna: de creditcard) aan bij de bank. Op de overeenkomsten tussen partijen zijn de Algemene Bankvoorwaarden, de Voorwaarden Betaalrekening, de Voorwaarden Mijn ING en de Uniforme Veiligheidsregels van toepassing. Deze voorwaarden zijn opgenomen in de brochure “Voorwaarden en overige regelingen voor particuliere rekeninghouders” van de bank.
- 2.2 Op grond van artikel 16 van de Voorwaarden Betaalrekening moet de rekeninghouder kennis nemen van de veiligheidsinstructies die de bank geeft en deze ook opvolgen. In artikel 2 van de Voorwaarden Mijn ING is bepaald dat de rekeninghouder veilig moet bankieren en zich aan de Uniforme Veiligheidsregels moet houden. Ook wordt in dit artikel voor meer tips over veilig bankieren verwezen naar www.ing.nl/veiligbankieren. In artikel 1 van de Uniforme Veiligheidsregels staat vermeld dat de rekeninghouder er voor moet zorgen dat niemand kan meekijken als hij zijn codes intypt en dat hij er voor moet zorgen dat niemand anders Mijn ING kan gebruiken. Betreffende artikelen zijn in de bijlage bij de uitspraak opgenomen.
- 2.3 Op 13 september 2021 is de consument gebeld door iemand die zich voordeed als medewerker van de “Dutch Supreme Court of the Netherlands”. Volgens deze persoon was het BSN-nummer van de consument gebruikt bij drugshandel en was het noodzakelijk dat de consument geld van zijn betaalrekening verplaatste naar een “dummy”, om het veilig te stellen. Op verzoek van deze persoon heeft de consument de apps van “Anydesk” en “Wise” geïnstalleerd op zijn telefoon en heeft hij deze persoon laten meekijken op zijn mobiele telefoon, terwijl hij ingelogd was op zijn betaalrekening. Vervolgens zijn er bedragen van de betaalrekening en creditcard van de consument overgeboekt naar rekeningen van derden. Dezelfde dag, in de avond, kwam de consument er achter dat hij opgelicht was en heeft hij hiervan een melding gedaan bij de bank.
- 2.4 Er hebben vier transacties plaatsgevonden vanaf de betaalrekening en creditcard van de consument. Een bedrag van € 3.499,- kon worden veiliggesteld door de bank en is aan de consument terugbetaald. Het bedrag van € 2.495,- kon niet meer worden veiliggesteld door de bank. Dit bedrag was overgemaakt naar Wise, via de app van Wise op de telefoon van de consument. Vervolgens is het geld doorgeboekt naar de rekening van een derde.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument vordert een schadevergoeding van € 2.495,- van de bank.
- 2.6 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat – zo begrijpt de commissie – de bank is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht. Daartoe heeft hij de volgende argumenten aangevoerd:
- De consument verwijt de bank niet direct actie ondernomen te hebben toen hij de fraude bij de bank meldde. De bank heeft gewacht tot de volgende ochtend om contact op te nemen met Wise en dit gebeurde alleen omdat de consument hierop aandrong. De consument is van mening dat het geld waarschijnlijk veiliggesteld had kunnen worden als de bank onmiddellijk actie had ondernomen.
 - Verder is de consument van mening dat de bank de transacties tegen had moeten houden dan wel had moeten terugdraaien. De betaalrekening en creditcard van de consument werden in korte tijd leeg gehaald en het transactiemonitoringssysteem van de bank had hier op moeten aanslaan. Dit waren immers zeer ongebruikelijke transacties op de betaalrekening en creditcard van de consument.
 - Tot slot stelt de consument dat hij zich gedwongen voelde om mee te werken met de oplichter, omdat hij dacht dat hij belde namens de hoogste rechterlijke instantie van het land die dit van hem verlangde. De consument was niet op de hoogte van deze vorm van oplichting. De bank heeft gesteld dat zij hiervoor waarschuwt op haar website, maar de consument is van mening dat dit niet voldoende is en zij hem persoonlijk had behoren te waarschuwen toen hij bij de bank een rekening opende, dan wel daarna.

Het verweer van de bank

- 2.7 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 ligt de vraag voor of de bank de schade van de consument ad. € 2.495,- aan hem moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat dat niet het geval is en zal dat hierna toelichten.

Toegestane betalingstransacties

- 3.2 Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht (in dit geval de consument). Dat staat in artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Het betreft dan een toegestane betalingstransactie. Volgens artikel 7:522 lid 2 BW wordt de instemming met een betaalopdracht verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener (in dit geval de bank) overeengekomen vorm en procedure. Ingevolge artikel 7:522 lid 3 BW kan de instemming te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden van de betaalopdracht, door de betaler worden ingetrokken. De betaaldienstgebruiker kan een betaalopdracht op grond van artikel 7:534 lid 1 BW niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst. Volgens artikel 7:532 lid 1 BW is dat het moment waarop de betaalopdracht door de betaaldienstverlener van de betaler wordt ontvangen.

Niet-toegestane betalingstransacties

- 3.3 Bij gebreke van de hiervoor bedoelde instemming wordt een betalingstransactie op grond van artikel 7:522 lid 2 BW als niet toegestaan aangemerkt. In geval van een niet toegestane betalingstransactie betaalt de betaaldienstverlener van de betaler (in dit geval de bank) de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalings-transactie terug. Dat staat in artikel 7:528 lid 1 BW. Volgens artikel 7:529 lid 1 BW draagt de betaler echter zélf alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen. In dat laatste artikel staat dat de betaaldienstgebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken (in dit geval de consument) het betaalinstrument dient te gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte van het betaalinstrument van toepassing zijn in gevallen waarin de betaler, zonder frauduleus of opzettelijk te hebben gehandeld, deze verplichtingen niet is nagekomen, kan de rechter de aansprakelijkheid van de betaler beperken, met name rekening houdend met de aard van de persoonlijke beveiligingsgegevens van het betaalinstrument en met de omstandigheden waarin het is verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikt. Dat staat in artikel 7:529 lid 3 BW. Indien een betaaldienstgebruiker (in dit geval de consument) ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd of aanvoert dat de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd, is zijn betaaldienstverlener (in dit geval de bank) op grond van artikel 7:527 lid 1 BW gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen van de door de betaaldienstverlener aangeboden diensten is beïnvloed.

De transacties zijn niet-toegestane betalingstransacties

- 3.4 Het is onduidelijk of de betalingstransacties waar het in deze zaak om gaat, toegestane dan wel niet-toegestane betalingstransacties zijn. De consument heeft gesteld – zo begrijpt de commissie – dat sprake is van niet-toegestane betalingstransacties. Zoals hiervoor onder 3.3 is overwogen, is het dan aan de bank om te bewijzen dat sprake is van betalingstransacties met instemming van de consument. Dat bewijs heeft de bank naar het oordeel van de commissie echter niet geleverd, zodat de commissie ervan uitgaat dat sprake is van niet-toegestane betalingstransacties. Op grond van hetgeen hiervoor onder 3.3 is overwogen, zou dit in beginsel tot het oordeel moeten leiden dat de bank het bedrag van de betalingstransacties (€ 2.495,-) aan de consument moet vergoeden.
- 3.5 De consument zal zijn verlies echter zélf moeten dragen, omdat hij naar het oordeel van de commissie met betrekking tot deze betalingstransacties wettelijk gezien ‘grof nalatig’ heeft gehandeld. Uit de processtukken blijkt dat de consument de oplichter toegang heeft gegeven tot zijn telefoon nadat deze hem had bewogen het programma AnyDesk en de app Wise op zijn telefoon te downloaden. Daarna heeft de consument op verzoek van de oplichter ingelogd op zijn bankrekening en de oplichter laten meekijken en handelingen laten uitvoeren op zijn telefoon. Ook heeft de consument de oplichter meerdere malen “wachtwoorden” verschaft, waardoor de betalings-transacties konden plaatsvinden. De commissie is van oordeel dat de consument hiermee evident in strijd met de haar verstrekte veiligheidsregels voor (internet)-bankieren als hiervoor onder 2.2 vermeld, heeft gehandeld en bovendien (eerder) argwaan had moeten krijgen dat er iets niet klopte en dat hij de betalingstransactie had kunnen voorkomen. Door dat niet te doen kan zijn handelen als grof nalatig in de zin van de wet worden gekwalificeerd.¹ Dat iemand zich voordeed als medewerker van “The Dutch Supreme Court of the Netherlands” had, in tegenstelling tot wat de consument hierover stelt, gelijk al reden voor argwaan moeten zijn. Het feit dat de consument zich gedwongen voelde mee te werken met de oplichter neemt hoe dan ook niet weg dat de consument grof nalatig gehandeld heeft door in strijd met de haar verstrekte veiligheidsregels iemand toegang te geven tot zijn telefoon terwijl hij ingelogd was op zijn rekening en “wachtwoorden” aan deze persoon te verstrekken.

Geen beperking van de aansprakelijkheid op grond van artikel 7:529 lid 3 BW

- 3.6 De commissie stelt voorop dat de consument weliswaar grof nalatig, maar niet opzettelijk of frauduleus heeft gehandeld. Zoals hiervoor onder 3.3 is overwogen, biedt de wet in zo’n geval de mogelijkheid om de aansprakelijkheid van de consument te beperken.

¹ In gelijke zin: Geschillencommissie Kifid nrs. 2020-1096 onder 3.4, 2022-0172 onder 3.4 en 2022-0959 onder 3.10

Naar het oordeel van de commissie biedt het hiervoor overwogene, maar ook de (overige) inhoud van het klachtdossier echter geen aanknopingspunten om de aansprakelijkheid van de consument te beperken.

Monitoringsplicht

- 3.7 Vooropgesteld wordt dat de maatschappelijke functie van de bank een bijzondere zorgplicht meebrengt tegenover de consument, die in een contractuele relatie tot de bank staat.² Die maatschappelijke functie hangt ermee samen dat banken een centrale rol spelen in het betalings- en effectenverkeer en de dienstverlening ter zake, op die gebieden bij uitstek deskundig zijn en ter zake beschikken over informatie die anderen missen. Die functie rechtvaardigt dat de zorgplicht van de bank mede strekt ter bescherming tegen lichtvaardigheid en gebrek aan kunde en inzicht. De reikwijdte van de zorgplicht hangt af van alle omstandigheden van het geval, waaronder ook de van toepassing zijnde publiekrechtelijke regels in de Wet op het financieel toezicht en de daarop gegronde nadere regelgeving.³ De bijzondere zorgplicht omvat een scala aan meer specifieke verplichtingen om in bepaalde gevallen dan wel onder bepaalde omstandigheden een bepaald soort gedrag te vertonen, bijvoorbeeld iets te onderzoeken, iemand te informeren of te waarschuwen, of zelfs te weigeren om een opdracht uit te voeren.⁴
- 3.8 Gezien hetgeen hiervoor is overwogen, moet de commissie de vraag beantwoorden of de bank nader onderzoek had moeten verrichten naar de betalingstransacties. Daarbij merkt de commissie op dat zij al eerder heeft beslist dat van een bank mag worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.⁵ Naar het oordeel van de commissie kan een dergelijke verplichting echter pas worden aangenomen als voor de bank gegronde redenen aanwezig waren om te twijfelen aan de betaalopdracht. Die verplichting wordt niet lichtvaardig aangenomen. Een algemene monitoringsverplichting zou immers het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.⁶
- 3.9 Naar het oordeel van de commissie kon in dit geval niet van de bank worden verwacht dat zij de betalingstransacties blokkeerde of de consument daarvoor waarschuwde.

² Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-531 onder 4.5 en 2022-0810 onder 3.8

³ Zie ook Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 (Van den Berg), en Rechtbank Amsterdam 9 mei 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:2984.

⁴ Zie Hoge Raad 23 december 2005, ECLI:NL:HR:2005:AU3713 (Safe Haven), en Hof Amsterdam 14 mei 2019, ECLI:GHAMS:2019:1611

⁵ Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2016-602 onder 4.8

⁶ Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2019-759 onder 4.3

Niet is gebleken dat de bank ten tijde van de verrichte betalingsopdrachten ervan op de hoogte was dat de consument de gelden onder valse voorwendselen van een oplichter overmaakte en/of hij deze gelden mogelijk niet zelf overmaakte of deze werden overgemaakt naar een mogelijk onbetrouwbare partij. De bank had daarvan ook niet op de hoogte hoeven te zijn. Voor de bank bestond daarom geen aanleiding om in te grijpen door de betalingstransacties te blokkeren. Van een zorgplichtschending is daarom geen sprake.

Het handelen van de bank na de fraudemelding van de consument

3.10 Verder heeft de consument gesteld dat de bank niet adequaat heeft gehandeld nadat de consument de fraude bij de bank had gemeld. De bank erkent niet eerder dan de volgende dag iets met de fraudemelding van de consument gedaan te hebben en dit ook niet direct gedaan te hebben toen dit mogelijk was. Volgens de consument is slechts op zijn aandringen contact opgenomen met de bank van de ontvanger en Wise. De commissie is van oordeel dat de bank beter had kunnen reageren op de fraudemelding van de consument. Gelden verkregen door dit soort fraude worden doorgaans direct doorgeboekt of opgenomen, waardoor het melden van de fraude bij de bank van de begunstigde vaak tot niets leidt. Van de bank mag echter wel verwacht worden dat zij een dergelijke melding, uit eigen beweging, doet. Mede gelet op het feit dat het bedrag van € 3.499,- nog wel kon worden veiliggesteld begrijpt de commissie de klacht van de consument op dit onderdeel. Dit leidt echter niet tot een verplichting tot schadevergoeding. De bank heeft namelijk aangetoond dat de aan Wise overgeboekte bedragen binnen 20 minuten na overboeking weer waren afgeschreven. Nu de consument de fraude pas na ongeveer 12 uur nadat deze had plaatsgevonden gemeld heeft aan de bank, had een adequatere reactie van de bank de schade niet kunnen voorkomen.

Waarschuwingsplicht

3.11 Tot slot stelt de consument dat de bank hem persoonlijk had behoren te waarschuwen voor dit soort fraude. Een algemene waarschuwing op de website vindt de consument niet voldoende. De bank stelt dat er niet alleen op haar website gewaarschuwd wordt, maar er ook in diverse media informatie verstrekt wordt over deze vorm van fraude. De bank is van mening dat dit type fraude als algemeen bekend verondersteld mag worden. Daarnaast stelt de bank dat de consument op grond van artikel 16.3 van de Voorwaarden Betaalrekening maandelijks kennis dient te nemen van de informatie die de bank geeft over maatregelen die klanten moeten nemen om fraude en misbruik te voorkomen. De commissie is van mening dat de bank niet kan worden aangerekend dat zij de consument niet persoonlijk heeft benaderd om te waarschuwen voor dit type fraude. Al langere tijd wordt er op de website van de bank en in de media actief gewaarschuwd voor dit soort fraude (en varianten hierop). Dat de consument desondanks niet bekend was met deze vorm van fraude kan de bank niet worden aangerekend.

Ambtshalve toetsing

- 3.12 De overeenkomst die in deze klachtprocedure centraal staat is gesloten tussen de financiële dienstverlener die bedrijfsmatig handelt en een consument. In dat geval vindt ook amtsshalve toetsing plaats aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht. De bedingen dat voor de beoordeling van de klacht van de consument relevant zijn, te weten artikel 16 van de Voorwaarden Betaalrekening, artikel 2 van de Voorwaarden Mijn ING en artikel 1 van de Uniforme Veiligheidsregels, zijn door de commissie getoetst en niet oneerlijk bevonden.

Conclusie

- 3.13 De conclusie is dat de schade die de consument stelt te hebben geleden voor zijn eigen rekening blijft. De consument heeft weliswaar een terechte klacht over de wijze waarop er met zijn fraudemelding is omgegaan door de bank, maar tot een toewijzing van de vordering leidt dit niet. De bank hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen. De commissie zal de vordering afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

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

Burgerlijk Wetboek (BW)

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. (...)

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. (...)

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 persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen.

3. (...)

Artikel 7:527 BW

1. Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd of aanvoert dat de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd, is zijn betaaldienstverlener gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen van de door de betaaldienstverlener aangeboden diensten is beïnvloed. Indien de betalingstransactie geïnitieerd wordt via een betaalinitiatiedienstverlener, levert deze het bewijs dat, binnen zijn verantwoordelijkheid, de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en niet door een technische storing of enig ander falen in verband met de betaaldienst waarmee hij is belast, is beïnvloed.

2. (...)

Artikel 7:528 BW

1. Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, nadat hij bekend is geworden met de transactie of daarvan in kennis is gesteld.

2. (...)

Artikel 7:529 BW

1. De betaler draagt alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen.

2. (...)

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

Voorwaarden Betaalrekening

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.

Voorwaarden Mijn ING

2. Mijn ING gebruiken

2.1 (...)

2.2 (...)

2.3 (...)

2.4 (...)

2.5 Als u Mijn ING gebruikt, moet u veilig bankieren. Dat doet u door zich te houden aan de Uniforme veiligheidsregels op de pagina hierna. Deze regels hebben de NVB en de grootbanken samen opgesteld, in overleg met de Consumentenbond. Tips over veilig bankieren vindt u op ing.nl/veiligbankieren.

2.6 (...)

2.7 (...)

2.8 (...)

Uniforme veiligheidsregels

I 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 geboortjaar, 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.