

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0088

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	4 februari 2025
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 de algemene voorwaarden

Samenvatting

Niet-toegestane betalingstransacties. De commissie oordeelt dat de consument grof nalatig is geweest in de zin van artikel 7:529 lid 1 BW. En anders dan de consument betoogt, is van een zorgplichtschending van de bank geen sprake. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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 de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.
- 1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. A.C.C. Geerts (advocaat).
- 1.3 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.
- 1.4 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 heeft een (eigen) betaalrekening en (samen met zijn vader) een en/of-rekening bij de bank. Beide rekeningen worden hierna aangeduid als 'de betaalrekeningen'. Op de betaalrekeningen zijn onder meer de Uniforme veiligheidsregels van toepassing. De relevante bepalingen hiervan zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
- 2.2 De consument maakt gebruik van Apple Pay en van de Mobiel Bankieren App. Beide applicaties zijn gekoppeld aan de betaalrekeningen en geïnstalleerd op de mobiele telefoon van de consument.

- 2.3 In de nacht van 25 op 26 september 2023 (ergens rond 03:00 uur) is de consument in een club op Ibiza zijn mobiele telefoon verloren. Aangezien het een ouder toestel betrof met nog weinig waarde, en deze bovendien beveiligd was, vond de consument dit niet direct alarmerend. Ook had hij nog een betaalpas in bezit die hij kon gebruiken. Om deze reden heeft hij op dat moment geen verdere acties ondernomen.
- 2.4 In de periode van 26 t/m 29 september 2023 is er door middel van de Mobiel Bankieren App op de mobiele telefoon van de consument in totaal € 48.000,- overgeboekt van de betaalrekeningen van de consument naar rekeningen van derden. Hiervan is achteraf een bedrag van € 7.000,- veiliggesteld.
- 2.5 In dezelfde periode zijn er door middel van Apple Pay op de mobiele telefoon van de consument van de betaalrekeningen in totaal voor een bedrag van € 12.226,04 aan opnames en betalingen gedaan. Hiervan is achteraf een bedrag van € 1.400,- veiliggesteld.
- 2.6 Op 29 september 2023 is er een fraudealert afgegaan bij de bank en zijn de betaalrekeningen geblokkeerd.

De klacht en vordering

- 2.7 De consument vordert dat de bank zijn schade vergoedt. In het klachtformulier vermeldt hij een schadebedrag van € 50.000,-, te vermeerderen met wettelijke rente vanaf 26 september 2023. Allereerst doet de consument (in essentie) een beroep op artikel 7:528 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW). Daarnaast vindt hij dat de bank de transacties te laat heeft gesignaleerd, waardoor de dieven vrij spel hadden. De transacties waren zodanig afwijkend dat er direct een alert had moeten afgaan bij de bank. Door dit na te laten, heeft de bank – zo betoogt de consument – haar (bijzondere) zorgplicht geschonden.

Het verweer

- 2.8 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

- 3.1 Deze zaak draait om de vraag of de bank het bedrag van de niet-toegestane transacties (minus de veiliggestelde gelden) aan de consument moet vergoeden.

Juridisch kader

- 3.2 Bij niet-toegestane betalingstransacties moet de betaaldienstverlener op grond van artikel 7:528 lid 1 BW de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransacties terugbetalen.

Op die regel bestaat een uitzondering: volgens artikel 7:529 lid 1 BW hoeft de betaal-dienstverlener de niet-toegestane betalingstransacties niet terug te betalen als de betaler frauduleus heeft gehandeld of in juridische zin opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen. Op grond van artikel 7:524 BW moet de consument zich houden aan de veiligheidsregels die de bank stelt. In dit geval gaat het om de Uniforme veiligheidsregels.¹ Die bepalen onder meer dat de consument zijn beveiligingscodes geheim moet houden en dat hij ervoor moet zorgen dat “de door ING verstrekte toepassingen op de apparatuur die [hij] gebruikt voor het regelen van [zijn] bankzaken” (met andere woorden: de Mobiel Bankieren App en Apple Pay op zijn mobiele telefoon) niet door onbevoegden gebruikt kunnen worden.

- 3.3 In dat kader merkt de commissie het volgende op. Een deel van de niet-toegestane transacties is verricht met Apple Pay en een ander deel van de transacties met de Mobiel Bankieren App.
- a. Betalingen via Apple Pay moeten geautoriseerd worden met FaceID, vingerafdruk of de ontgrendelcode van de mobiele telefoon zelf. Om transacties te verrichten via Apple Pay, moet de dus dief de 1) de beschikking hebben over de mobiele telefoon van de consument en 2) de ontgrendelcode van de telefoon weten of op één of andere manier gebruik weten te maken van de FaceID of vingerafdruk van de consument.
 - b. Betalingen via de Mobiel Bankieren App moeten geautoriseerd worden met een pincode van vijf cijfers (hierna: mobiele pincode). Om transacties te verrichten met de Mobiel Bankieren App moet de dief dus 1) de beschikking hebben over de mobiele telefoon van de consument, 2) toegang krijgen tot de telefoon, oftewel de ontgrendelcode van de telefoon weten, en 3) de mobiele pincode van de Mobiel Bankieren App weten.

Grof nalatig?

- 3.4 De vraag is of de consument – in juridische zin – grof nalatig heeft gehandeld met betrekking tot het naleven van de veiligheidsregels. Hoewel het aan de bank is om te stellen en – na gemotiveerde betwisting door de consument – te bewijzen dat sprake is van grove nalatigheid aan de zijde van de consument, rust op de consument een verzwaarde motiveringsplicht.² Dat betekent dat de consument tenminste enig inzicht dient te geven in de wijze waarop een onbevoegde derde de mogelijkheid heeft gehad om toegang te krijgen tot 1) zijn mobiele telefoon en 2) zijn Mobiel Bankieren App.

¹ Voor de volledigheid merkt de commissie dat deze bedingen de oneerlijkheidstoets van de Richtlijn oneerlijke bedingen doorstaan; zie ook GC Kifid nr. 2023-0605 (overweging 3.11), 2023-0960 (overweging 3.9) en 2025-0041 (overweging 3.8).

² Zie onder meer GC Kifid, nr. 2019-308, 2019-733, 2022-0011 en 2022-0604.

De enkele stelling van de consument dat hij dit niet kan verklaren, is hiervoor onvoldoende.³ Een andere regel zou de bank voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen.

- 3.5 De consument heeft aangegeven dat hij in de nacht van 25 op 26 september 2023 in een club op Ibiza was en dat zijn telefoon toen gestolen was. Die avond/nacht heeft hij in de club via Apple Pay een betaling verricht en daarbij de ontgrendelcode van zijn telefoon gebruikt. De consument vermoedt dat iemand toen ongemerkt heeft meegekeken. De commissie oordeelt dat het onduidelijk is wat er zich precies heeft afgespeeld in de club. Kennelijk heeft de consument onvoldoende zorgvuldigheid betracht, waardoor een derde in staat is geweest om zich niet alleen de mobiele telefoon, maar ook de ontgrendelcode van de telefoon eigen te maken.
- 3.6 De consument heeft verder aangevoerd dat hij die avond/nacht heeft ingelogd op zijn Mobiel Bankieren App, maar de bank heeft dat gemotiveerd betwist. Uit de bank-administratie blijkt namelijk dat de consument op 25 september 2023 om 11:34 uur voor het laatst heeft ingelogd op zijn Mobiel Bankieren App en dat de eerstvolgende keer dat daarna werd ingelogd op 26 september 2023 om 04:51 uur was (door de dief). Hoe het kan dat een onbevoegde derde over de mobiele pincode heeft kunnen beschikken, heeft de consument niet kunnen verklaren.
- 3.7 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de consument onvoldoende zorgvuldig is geweest in het geheimhouden van zijn beveiligingscodes en dat hij daardoor grof nalatig heeft gehandeld in de zin van artikel 7:529 lid 1 BW. Dit betekent dat de niet-toegestane transacties voor rekening van de consument blijven.
- 3.8 De commissie ziet geen aanleiding om de aansprakelijkheid van de consument te matigen (in de zin van artikel 7:529 lid 2 BW). Hierbij speelt mee dat de consument de kans had om zijn schade te beperken door de diefstal van zijn mobiele telefoon tijdig bij de bank te melden – waartoe hij op grond van de Uniforme veiligheidsregels ook verplicht was – en dat de consument heeft nagelaten om dat te doen.

Zorgplichtschending?

- 3.9 De consument vindt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden door geen onderzoek te verrichten naar de transacties, terwijl er (volgens de consument) wel duidelijke signalen waren die aanleiding gaven om te twijfelen aan de rechtmatigheid van deze transacties.
- 3.10 De commissie gaat hier niet in mee. De omstandigheid dat de transacties afwijkend waren, betekent nog niet dat de bank dit (meteen) had moeten opmerken. Het uitgangspunt is namelijk dat een betaaldienstverlener geen verwijt treft als zij betalingstransacties zonder nadere monitoring uitvoert.

³ Zie GC Kifid nr. 2015-322 (overweging 5.4) en 2022-0604 (overweging 3.8).

Een algemene monitoringsverplichting zou immers het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.⁴ Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij wist van ongebruikelijk betalingsverkeer. Bepalend is datgene waarvan de bank zich bewust was.⁵ Op 29 september 2023 is er een fraudealert afgegaan bij de bank. Op dát moment had de bank wetenschap van ongebruikelijk betalingsverkeer. De bank heeft vervolgens adequaat gereageerd door de betaalrekeningen te blokkeren. Het is niet gebleken dat de bank, vóórdat het detectiesysteem op 29 september 2023 een alert afgaf, zich bewust was van ongebruikelijk betalingsverkeer op de betaalrekeningen van de consument. Het kan de bank daarom niet worden verweten dat zij niet eerder in actie is gekomen. Van een zorgplichtschending is dan ook geen sprake.

Slotsom

3.11 Dit alles leidt tot de slotsom dat de vordering moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, 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 verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

⁴ Zie GC Kifid nr. 2019-759 (overweging 4.3).

⁵ Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 'Van den Berg'. Zie ook GC Kifid nr. 2024-0020 (overweging 3.11).

Bijlage - Relevante bepalingen uit de Uniforme veiligheidsregels

Wat moet u doen?

1. Houd uw beveiligingscodes geheim*.
2. Zorg ervoor dat uw bankpas nooit door een ander gebruikt wordt.
3. Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken.
4. Controleer uw bankrekening.
5. Meld incidenten direct aan ING en volg aanwijzingen van ING op.

Elk van deze veiligheidsregels wordt hieronder toegelicht.

Toelichting veiligheidsregels

1. Houd uw beveiligingscodes geheim.*

(...)

Denk hierbij aan het volgende:

- Beveiligingscodes zijn niet alleen de pincode die u in combinatie met de bankpas gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen te doen en/of gebruik te maken van internetbankieren en mobiele bank apps:

- Wachtwoord
- SMS-codes
- Activeringscode
- Bevestigingscode
- Pincode (betaalpas, creditcard, mobiele pas, ING Scanner)
- Mobiele pincode
- ING Scanner: kleurencode en code

(...)

3. Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken.

Denk hierbij aan het volgende:

(...)

- Beveilig de toegang tot de apparatuur die u gebruikt voor het regelen van uw bankzaken met een toegangscode.
- Zorg er daarnaast voor dat door ING verstrekte toepassingen op de apparatuur die u gebruikt voor het regelen van uw bankzaken niet door onbevoegden kunnen worden gebruikt;

(...)

5. Meld incidenten direct aan ING en volg aanwijzingen van ING op.

Denk hierbij aan het volgende:

- Neem in de volgende gevallen in elk geval direct met ING contact op:

(...)

- u heeft uw mobiele apparaat met betaaltoepassing van ING niet meer, tenzij u dit apparaat aan een ander heeft overgedragen en eerst de betaaltoepassing heeft verwijderd;

(...)