

## **Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0292**

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

|                 |                                                                      |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------|
| Datum uitspraak | 9 april 2025                                                         |
| Klacht van      | De consument                                                         |
| Tegen           | ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Aard uitspraak  | Bindend advies                                                       |
| Uitkomst        | Vordering afgewezen                                                  |

### **Samenvatting**

Voor het gebruik van de ABN AMRO App vereist de bank een besturingssysteem van Android 10 of hoger. De consument heeft echter een mobiele telefoon met Android 9, waardoor de ABN AMRO App niet meer op zijn telefoon werkt. Hij vordert dat de bank het gebruik van de ABN AMRO App op Android 9 weer toestaat. De commissie oordeelt echter dat de bank een besturingssysteem van Android 10 of hoger mag vereisen. De vordering van de consument wordt daarom 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; 4) de dupliek van de bank en 5) de aanvullende stukken van de consument.
- 1.2 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 heeft een betaalrekening bij de bank. Hij maakte gebruik van de ABN AMRO App (hierna: de App) op zijn smartphone.
- 2.2 Vanuit veiligheidsoverwegingen staat de bank niet toe dat de App gebruikt wordt op mobiele telefoons met een verouderd besturingssysteem. Vanaf 3 juni 2024 werkt de App niet meer op mobiele telefoons met een besturingssysteem lager dan Android 10. De bank heeft haar klanten met een besturingssysteem lager dan Android 10 gevraagd om een software-update te doen, zodat zij gebruik kunnen blijven maken van de App.

Voor sommige verouderde toestellen is echter geen software-update beschikbaar. De bank heeft daarom gewezen op de volgende alternatieven: 1) een nieuw toestel kopen, en 2) Internetbankieren gebruiken (dit kan op een computer, maar ook op de webbrowser van een smartphone).

- 2.3 De consument heeft een smartphone met besturingssysteem Android 9. Voor zijn toestel is een software-update naar Android 10 niet beschikbaar, waardoor de App op zijn telefoon inmiddels niet meer werkt.

#### *De klacht en vordering*

- 2.4 De consument is het er niet mee eens dat de bank Android 10 (of hoger) vereist voor het gebruik van de App. Door het beleid van de bank wordt hij gedwongen om een nieuwe smartphone aan te schaffen. Hij heeft namelijk geen computer, dus internetbankieren is voor hem geen alternatief. De consument vordert dat de bank het gebruik van de App op Android 9 weer toestaat.

#### *Het verweer*

- 2.5 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 Dit geschil draait (inhoudelijk<sup>1</sup>) om de vraag of de bank besturingssysteem Android 10 of hoger mag vereisen voor de ABN AMRO App.
- 3.2 De commissie stelt voorop dat de bank een zekere (beleids)vrijheid heeft om te bepalen onder welke voorwaarden zij haar App aanbiedt. De vrijheid van de bank wordt evenwel begrensd: het gebruik maken van die vrijheid mag namelijk niet onaanvaardbaar zijn naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid (in de zin van artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek). Bij de beoordeling hiervan past de commissie, gelet op de aard van artikel 6:248 lid 2 BW, de nodige terughoudendheid toe.<sup>2</sup>
- 3.3 De bank heeft gemotiveerd aangegeven waarom zij besturingssysteem Android 10 of hoger vereist voor het gebruik van de App.

---

<sup>1</sup> De bank heeft een formeel verweer gevoerd, maar daar kan de commissie kort over zijn. Volgens de bank kan Kifid de klacht niet in behandeling nemen op grond van artikel 1 van het reglement, omdat de klacht niet over een financiële dienst of betaaldienst zou gaan. De commissie gaat daar niet in mee. De klacht gaat immers over de (systeem)eisen die de bank stelt aan de app en dus in essentie over de manier waarop de consument toegang kan krijgen tot zijn *betaalrekening* bij de bank. De commissie ziet niet in waarom dat geen financiële dienst / betaaldienst zou zijn.

<sup>2</sup> Zie onder meer GC Kifid nr. 2024-0469, 2023-0622 en 2022-0164.

Een toestel met een besturingssysteem met een lagere versie dan Android 10 brengt ernstige veiligheidsrisico's met zich mee die niet door de bank ondervangen kunnen worden. Dit is omdat de beveiligingsupdates voor het besturingssysteem vanuit de fabrikant komen en toestellen met Android 9 al twee jaar geen beveiligingsupdates meer hebben gekregen.

- 3.4 De consument is het niet eens met de door de bank aangevoerde veiligheidsrisico's. In dat kader wijst hij erop dat andere banken wél oudere besturingssystemen accepteren voor hun mobiel bankieren app. Verder geeft hij aan dat zijn betaalrekening gekoppeld is aan zijn PayPal en dat hij via de betaalapp van PayPal – die wél op Android 9 functioneert – gewoon betalingen kan doen. Dat hij op deze manier “via een achterdeur” binnen kan geraken bij de bank haalt volgens hem het veiligheidsargument van de bank onderuit; immers, consequent toegepast zouden betalingen naar PayPal ook onmogelijk moeten zijn.
- 3.5 De commissie overweegt dat elke bank – gelet op de in 3.2 genoemde beleidsvrijheid – een eigen afweging mag maken en dat andere banken kennelijk een andere afweging hebben gemaakt. Dat andere banken Android 9 (nog) wel accepteren betekent daarom niet dat er helemaal geen veiligheidsrisico's aan kleven. Wat betreft het argument van de “achterdeur” overweegt de commissie dat het feit dat de bank betalingen via de (op Android 9 functionerende) app van PayPal mogelijk maakt, niet wil zeggen dat de bank geen strengere systeemeisen mag stellen *aan haar eigen app*.
- 3.6 Verder is van belang dat er alternatieven zijn voor het gebruik van de App en dat de App dus niet de enige manier is om toegang te krijgen tot de betaalrekening. Internetbankieren is namelijk ook een mogelijkheid. Dat kan op een computer of op de webbrowser van een smartphone (in dat laatste geval is wel een e.identificatie nodig). In deze zaak speelt het praktische probleem dat de consument geen computer heeft en dat er ook geen bankkantoor is in zijn woonplaats waar hij langs zou kunnen komen om daar gebruik te maken van een computer. Internetbankieren is echter ook mogelijk op de webbrowser van een smartphone. Daarvoor is wel de e.identificatie nodig en de consument vindt dat een omslachtig en achterhaald systeem. De commissie overweegt dat internetbankieren op de smartphone wellicht geen ideaal alternatief is voor de App, maar dat dat niet wegneemt dat er dus wel een alternatief is waar de consument gebruik van kan maken.
- 3.7 Gelet op dit alles vindt de commissie het niet onaanvaardbaar dat de bank besturingssysteem Android 10 of hoger vereist voor de App. De vordering van de consument wordt daarom 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](http://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](http://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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)