



consumentenbond

E-mail

bschellekens@consumentenbond.nl

Telefoonnummer

070-4454351

Ons kenmerk

BSCHELLEKENS/78947

Datum: 2 juni 2016

Onderwerp

Veel klachten over machtigingen

ING

T.a.v. de heer H. van der Horst

Postbus 1800

1000 BV AMSTERDAM

Geachte heer Van der Horst,

ING-klienten zien sinds 1 april alle rekeningen waarvoor zij gemachtigd zijn in hun internetbankieromgeving (Mijn ING) en de app. Dit tot ongenoegen van zowel gemachtigden als degene die een machtiging hebben afgegeven.

Afgelopen weken ontving de Consumentenbond veel klachten van ING-klienten. Gemachtigden klagen omdat zij ineens alle bij- en afschrijvingen kunnen inzien van rekeningen waarvoor zij gemachtigd zijn. Klienten die een machtiging hebben afgegeven klagen omdat zij zich in hun privacy geschonden voelen, nu degene die zij gemachtigd hebben ineens al hun gegevens kan inzien. Dit is gevolg van het samenvoegen van alle machtigingen op betaalrekeningen en op Mijn ING tot één soort machtiging.

Een machtiging wordt vaak afgegeven om bankzaken voor iemand te kunnen regelen, als dit nodig mocht zijn. Door uw laatste aanpassingen hebben veel klienten het gevoel dat dit veranderd is. Zo mogelijk nog vervelender voor consumenten die ineens gegevens in konden zien van rekeningen waarvoor helemaal geen machtigingen (meer) was afgegeven, zoals een ex-partner.

De enige 'oplossing' voor ontevreden klienten is de machtiging intrekken. Een aantal andere banken, bieden wel de mogelijkheid om een machtiging in te stellen naar wensen van de klant. Bijvoorbeeld het wel of niet inzien van bepaalde producten (spaar- en betaalrekeningen) en het inzien van bij- en afschrijvingen.

ING heeft aangegeven dat zij 'op basis van klantfeedback kijkt hoe dit verder verfijnd kan worden, zodat klanten dit zelf naar hun eigen wensen kunnen aanpassen.' Gezien het aantal klachten vraagt de Consumentenbond u snel met een oplossing te komen en het systeem aan te passen. Wij horen graag op korte termijn van u hoe u dit gaat oplossen.

Deze brief komt sterk overeen met de tekst van ons nieuwsbericht over dit onderwerp. In dit nieuwsbericht geven wij verder voorbeelden en schetsen de situatie bij andere banken.

Met vriendelijke groet,



Ben Schellekens
Campagneleider Financiële Sector