

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

2059

Vragen van het lid **Nijboer** (PvdA) aan de Minister van Financiën over *foute overboekingen bij ING* (ingezonden 22 maart 2018).

Antwoord van Minister **Hoekstra** (Financiën) (ontvangen 14 mei 2018).

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Drie miljoen dubbele afboekingen bij ING?»¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Klopt het dat er steeds vaker fouten worden gemaakt bij banken met overboekingen? Hoe vaak kwam dit in het verleden voor en komt het nu nog voor?

Antwoord 2

Er worden geen statistieken bijgehouden over het aantal fouten dat bij banken wordt gemaakt met overboekingen. De indruk van banken is dat dergelijke fouten incidenteel voorkomen, en dat dergelijke fouten nu niet vaker worden gemaakt dan in het verleden.

Vraag 3

Wat is de oorzaak van deze fout? Is deze fout menselijk of houdt deze verband met bijvoorbeeld DDoS-aanvallen of automatiseringsproblemen?

Antwoord 3

In het onderhavige geval was sprake van een menselijke fout, en niet van DDoS-aanvallen of automatiseringsproblemen. In de nacht van 20 op 21 maart heeft ING een aanpassing in haar betaalsystemen doorgevoerd. Als gevolg van die aanpassing trad een technisch incident op. Op het moment dat dit incident werd opgelost, is een bepaalde *batch* (een verzamelbetaling, ofwel een groot aantal betalingen dat in één keer wordt uitgevoerd) die al was verwerkt, per abuis nog een keer verwerkt. Hierdoor werden de in deze *batch* opgenomen betalingen op woensdag 21 maart twee keer van de

¹ <https://nos.nl/artikel/2223594-drie-miljoen-dubbele-afboekingen-bij-ing.html>

betaalrekening van de betreffende klanten afgeschreven. In de loop van woensdagmiddag is de fout door ING hersteld.

Vraag 4

Hoe lang kunnen mensen niet bij hun geld? Als mensen vanwege een dubbele afschrijving ineens niet kunnen betalen, bijvoorbeeld bij een tankstation, hoe wordt dit dan opgelost? Worden klanten dan gecompenseerd?

Antwoord 4

Voor het onderhavige incident geldt dat alle dubbele afboekingen die in de nacht van dinsdag 20 op woensdag 21 maar zijn uitgevoerd op woensdagmiddag 21 maart om kwart voor 4 waren gecorrigeerd: toen waren alle teveel afgeschreven bedragen weer teruggeboekt op de betaalrekeningen van de gedupeerde klanten. Tot die tijd hebben de dubbele afboekingen invloed gehad op het saldo op de betaalrekeningen van deze klanten: gedurende enkele uren hadden zij minder bestedingsruimte of kampten zij met roodstand. Bij klanten die door de dubbele afboekingen gedurende die uren in de problemen kwamen met betalingen en contact zochten met ING, heeft ING handmatige correctieboekingen doorgevoerd. Hierdoor hebben zij toch kunnen betalen. Toonbankinstellingen, horecagelegenheden en (bemande) tankstations bieden soms de zogeheten SEPA Eenmalige Machtiging Pinnen (EMP) als alternatief voor pinbetalingen aan. De EMP houdt in dat de klant een formulier invult waarmee hij de winkelier of (horeca- of tankstation)uitbater machtigt om het verschuldigde bedrag eenmalig af te laten schrijven van zijn betaalrekening. Daarnaast zijn maatwerkafspraken denkbaar: de winkelier of uitbater zou met de betreffende klant kunnen afspreken om op een later tijdstip terug te komen om te betalen, of zou de klant een factuur mee kunnen geven die hij elders en op een later tijdstip kan voldoen.

Vraag 5

Is er verschil tussen banken in gemaakte fouten? Scoren ABN en ING bijvoorbeeld slechter dan ASN of Triodos op dit gebied?

Antwoord 5

Ik heb geen signalen ontvangen over verschillen tussen banken op dit punt. In het algemeen geldt dat hoe groter een bank is en hoe meer klanten een bank bedient, hoe sterker een dergelijk incident voelbaar zal zijn in de maatschappij. Een vergelijkbaar incident bij een relatief kleine bank, zal minder impact hebben. De Betaalvereniging Nederland publiceert cijfers over de beschikbaarheid van het elektronisch betalingsverkeer, waaronder de pinbetaalketen en het internet- en mobielbankieren in Nederland per bank.² Die cijfers zeggen echter niets over de aard van gemaakte fouten.

Vraag 6

Hoe vaak viel de dienstverlening bij banken uit door respectievelijk technische storingen, DDoS-aanvallen en menselijke fouten?

Antwoord 6

Bij incidenten waar sprake is van dubbele afboekingen, zoals het onderhavige incident, is geen sprake van uitval van dienstverlening. De betaalsystemen voor het elektronisch betalingsverkeer blijven dan beschikbaar, en zowel pinbetalingen als betalingen via internet- en mobielbankieren kunnen doorgaan voor zover het saldo en de bestedingsruimte op de betaalrekening van betreffende klanten toereikend is. Hoe vaak de dienstverlening uitviel en wat de oorzaak per incident is geweest, is niet bekend. Voor de beschikbaarheid van het elektronisch betalingsverkeer verwijs ik naar de cijfers die door de Betaalvereniging Nederland worden gepubliceerd. Uit het Jaarverslag 2016 van de Betaalvereniging blijkt dat de feitelijke beschikbaarheid van de pinbetalingen in 2016 ruim 99,8% was, en die van het internet- en mobielbankieren

² <https://www.betalvereniging.nl/betalproducten-en-diensten/beschikbaarheid-internet-en-mobiel-bankieren/>; <https://www.betalvereniging.nl/wp-content/uploads/Jaarverslag-Betalvereniging-2016.pdf>.

in dat jaar rond de 99,7% lag.³ De Betaalvereniging heeft aangegeven dat de beschikbaarheid van de pinketen over 2017 ruim 99,9% betrof.

Vraag 7 en 8

Deelt u de mening dat ontslagen en heel geringe salarisstijging van medewerkers, duurdere betalingspakketten voor klanten en storingen, tot het inzicht moeten leiden dat ING moet afzien van verdere voorstellen voor hogere beloningen van de top met weer een nieuwe «competitive remuneration policy», zoals vorige week aangekondigd?

Als een bank drie miljoen fouten maakt, zou u dat dan kwalificeren als een prestatie op «Eredivisie» niveau?

Antwoord 7 en 8

Het voorstel van de raad van commissarissen van ING was – in mijn ogen – buitensporig en deed daardoor afbreuk aan het proces van herwinnen van het vertrouwen in de financiële sector. Ik vind het verstandig dat de raad van commissarissen gevoelig is geweest voor het moreel appel vanuit de samenleving, het kabinet en uw Kamer.

In het persbericht van 13 maart 2018 heeft ING ook aangegeven te onderzoeken hoe ING tot een duurzaam en concurrerend beloningsvoorstel kan komen. De voorzitter van de raad van commissarissen van ING heeft op 28 maart 2018 in uw Kamer aangegeven hierover in gesprek te gaan met stakeholders. Tijdens de aandeelhoudersvergadering van 23 april 2018 heeft de raad van commissarissen nogmaals aangegeven uitgebreid de tijd te zullen nemen voor analyse en voor overleg met betrokken partijen. Daarbij werd ook aangegeven dat er op dit moment geen nieuw voorstel in de pijplijn zit. De raad van commissarissen en in het verlengde daarvan de aandeelhouders zijn verantwoordelijk voor het beloningsbeleid en beloningen van bestuurders van financiële ondernemingen. Het is aan de raad van commissarissen van ING om zich daarover te verantwoorden en maatschappelijk draagvlak voor het beloningsbeleid te creëren.

³ <https://www.betalvereniging.nl/wp-content/uploads/Jaarverslag-Betaalvereniging-2016.pdf>.