

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2015-323
(mrs. B.F. Keulen, voorzitter, P.A. Offers en J.S.W. Holtrop en mr. T. Boerman,
secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13 februari 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : American Express Services Europe Limited, gevestigd te
Amsterdam, verder te noemen “Amex”
Datum uitspraak : 5 november 2015
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Amex heeft een vordering ingesteld op het privévermogen van Consument wegens een betalingsachterstand op zijn creditcards. Tussen partijen bestond een discussie over de vraag of Consument privé aansprakelijk is voor de door Amex ingestelde vordering nu de uitgaven die met de creditcards zijn gedaan voornamelijk zakelijk van aard zijn. De Commissie concludeert dat Consument privé aansprakelijk is voor de uitgaven die met de creditcards zijn gedaan.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ondertekende vragenformulier;
- de klachtbrief van de gemachtigde van Consument met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van Amex;
- het verweerschrift van Amex;
- de repliek van de gemachtigde van Consument;
- de dupliek van Amex;
- de nadere reactie van de gemachtigde van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft op 7 januari 1986 een aanvraagformulier getekend voor een Privé-Kaart (hierna “Kaart”) bij Amex, waardoor een overeenkomst tot stand is gekomen. De regel “Aard van het bedrijf” is niet ingevuld.
- 2.2 Op de overeenkomst is de “overeenkomst voor de American Express kaarthouders” (hierna: “Voorwaarden”) van toepassing.

2.3 Op het aanvraagformulier is onder meer het volgende bepaald:

“De aanvrager(s) van de American Express Kaart en eventuele Extra-Kaarten verklaren hierbij als volgt:

(...)

4. Indien de Algemene Voorwaarden niet worden verworpen, worden zij geacht te zijn aanvaard. Gebruik van de Kaart betekent in ieder geval acceptatie.

(...)

6. De aanvrager van de Privé-Kaart resp. het bedrijf staat in voor betaling van uitgaven met de betreffende kaart(en) gedaan. Tevens is iedere voornoemde aanvrager van de Kaart jegens American Express aansprakelijk voor uitgaven door hem/haar met de Kaart gedaan.

7. De aanvrager(s) verklaren met de hiervoor verstrekte informatie in te stemmen.”

2.4 De Voorwaarden bepalen onder meer het volgende:

“Belofte om te betalen

Met toepassing van de paragraaf ‘Diefstal, Verlies of Misbruik van de Kaart of Rekening en fouten’ van de Overeenkomst belooft u alle Transacties te betalen, waaronder:

- Transacties die u autoriseert, zelfs als u uw Kaart niet toont of tekent voor de Transactie;*
- Transacties die andere mensen autoriseren indien u uw Rekening door hen laat gebruiken; en*
- Transacties die Extra Kaarhouders autoriseren of toestaan anderen te laten autoriseren.*

(...)

Extra Kaarhouders

Op uw verzoek kunnen wij Kaarten verstrekken aan Extra Kaarhouders. Ze hebben geen Rekeningen bij ons, maar ze kunnen uw Rekening gebruiken op basis van de voorwaarden van deze Overeenkomst.

(...)

U bent verantwoordelijk voor elk gebruik van uw Rekening door Extra Kaarhouders en iedereen die toestemming van hen krijgt om uw Rekening te gebruiken. U bent als enige verantwoordelijk om alle verschuldigde, door de Extra Kaarhouder gemaakte kosten ten laste van de Rekening tijdig aan ons te betalen.

U bent er verantwoordelijk voor dat Extra Kaarhouders voldoen aan de bepalingen van deze Overeenkomst, in het bijzonder als het gaat over het gebruik van, of het omgaan met, een Kaart of het autoriseren van Transacties.

(...)”

- 2.5 Consument beschikt over een American Express Centurion Card, waarvoor acht extra kaarten zijn aangevraagd. Twee van deze kaarten staan op naam van familieleden van Consument. Ook heeft Consument een Flying Blue American Express Gold Card, waarvoor één extra kaart is aangevraagd op naam van zijn echtgenote. De kaarten worden hierna aangeduid als “Kaarten”.
- 2.6 Consument heeft van mei 1983 tot november 2014 een eigen advocatenkantoor gehad, dat in november 2014 in staat van faillissement is verklaard.
- 2.7 Consument deed met de Kaarten zowel zakelijke uitgaven als privé uitgaven.
- 2.8 Omstreeks september 2014 zijn betalingsachterstanden op de Kaarten ontstaan. Thans staat in totaal een bedrag van € 55.894,88 open.
- 2.9 Consument heeft aangaande de betalingsachterstand een gesprek met Amex gehad. Door Amex is een betalingsregeling voorgesteld. Dit voorstel hield in dat Consument 12 maanden de tijd kreeg om de openstaande posten in 12 gelijke termijnen ad. € 4.090,- en € 550,- terug te betalen. Consument is niet ingegaan op het voorstel van Amex.
- 2.10 Amex heeft de kaartrekening geannuleerd, de vordering uit handen gegeven aan een incassobureau en een negatieve BKR notering geregistreerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert dat Amex een verbod opgelegd krijgt om incassomaatregelen tegen hem te nemen alsmede dat Amex de registratie bij het BKR verwijdert.

Argumenten daarvoor

- 3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- De vordering op het privévermogen van Consument is onterecht nu de Kaarten werden gebruikt voor zakelijke uitgaven ten behoeve van zijn advocatenkantoor. De betalingen werden ook geïncasseerd van de zakelijke rekening van Consument. Beide partijen mogen en moeten er dan ook van uitgaan dat de creditcardrelatie bestaat tussen Amex en het advocatenkantoor van Consument.
 - De Kaarten kunnen geen privékaarten zijn geweest, omdat Consument privé nimmer in aanmerking zou zijn gekomen voor de Kaarten. Indien dit wel het geval is dan kan Amex het openstaande saldo door haar zware fouten, tekortkomingen of onrechtmatige gedragingen niet op Consument verhalen.
 - Amex heeft bij uitgifte van de Kaarten nimmer onderzoek gedaan naar de financiële positie van Consument. Amex had Consument moeten waarschuwen voor de risico's die aan de (hoeveelheid) Kaarten vastzitten.
 - De eisen van de redelijkheid en billijkheid (onder andere de loyaliteitsverplichting van Amex jegens Consument) staan er aan in de weg dat Amex het openstaande saldo op het privévermogen van Consument verhaalt.

Verweer Amex

3.3 Amex heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument heeft in 1986 een privékaart aangevraagd. Een houder van een Kaart is persoonlijk aansprakelijk voor de betalingen die met de Kaart en de extra kaarten worden gedaan. Dit volgt uit de Voorwaarden. De aard van de met de kaarten gedane uitgaven doet hier niet aan af.
- De kaarthouder draagt de verantwoordelijkheid om zijn uitgavenpatroon aan te passen aan de persoonlijke bestedingsruimte die hij op enig moment heeft. Op basis van de betaalhistorie van Consument was het voor hem mogelijk om steeds hoogwaardiger (duurdere) Kaarten aan te vragen.
- Amex kan in de relatie met haar kaarthouders onmogelijk bepalen van welke aard de bestedingen van een kaarthouder zijn. Ook heeft Amex er geen zicht op of betalingen al dan niet van een zakelijke rekening zijn geschied.
- Amex beschikt over diverse middelen en communicatiekanalen om haar klanten te informeren en voor te lichten en voldoet daarmee aan de zorgplicht die zij ten opzichte van haar klanten in acht dien te nemen.

4. Beoordeling

- 4.1 De centrale vraag in dit geschil is of Amex gehouden is om de incassomaatregelen ten aanzien van het openstaande saldo op de Kaarten te stoppen alsmede om de BKR notering van Consument te laten verwijderen.
- 4.2 De Commissie is van oordeel dat deze vraag ontkennend dient te worden beantwoord en overweegt hiertoe het volgende.
- 4.3 Uitgangspunt in dit geschil is hetgeen partijen overeen zijn gekomen. Vast staat dat Consument in 1986 op eigen naam een privékaart heeft aangevraagd. Op het aanvraagformulier van de betreffende Kaart heeft Consument verklaard in te staan voor de betaling van de uitgaven gedaan met de Kaart. Ook is op het door Consument voor akkoord getekende aanvraagformulier aangegeven dat aanvrager van de Kaart aansprakelijk is jegens Amex voor uitgaven door hem met de Kaart gedaan. Hieruit volgt dat Consument, in tegenstelling tot hetgeen hij stelt, aansprakelijk is voor de uitgaven (zakelijk en privé) die hij met de Kaart heeft gedaan. Dit had Consument naar het oordeel van de Commissie ook kunnen en moeten weten.
- 4.4 Tevens staat vast dat Consument, als kaarthouder, meerdere (extra) kaarten heeft aangevraagd. Blijkens de Voorwaarden is Consument verantwoordelijk voor de betaling aan Amex van de door de extra kaarthouders gemaakte kosten aan Amex. Consument is derhalve aansprakelijk voor de uitgaven die gedaan zijn met de extra kaarten. De omstandigheid dat de uitgaven met de Kaarten van zakelijke aard zijn en van een zakelijke rekening zijn afgeschreven, maakt het voorgaande niet anders.

- 4.5 Het standpunt van Consument dat Amex bij uitgifte van de Kaarten heeft nagelaten onderzoek te doen naar de financiële positie van Consument en dat Amex het openstaande saldo door haar zware fouten, tekortkomingen of onrechtmatige gedragingen jegens Consument niet op Consument kan verhalen is naar het oordeel van de Commissie onvoldoende onderbouwd. Bovendien heeft Amex gemotiveerd aangevoerd dat zij bij uitgifte van de Kaarten wel degelijk naar de financiële positie van Consument heeft gekeken, maar dat zij op basis van zijn betalingspatroon geen problemen voorzag.
- 4.6 Aangaande de BKR notering merkt de Commissie op dat onvoldoende is gemotiveerd dat deze onterecht door Amex is geplaatst. Er is in casu sprake van een betalingsachterstand, zodat Amex in beginsel conform de bepalingen van het destijds geldende Algemeen Reglement van het BKR genoodzaakt was een melding bij het BKR te maken.
- 4.7 Gelet op het bovenstaande is Amex niet gehouden om de incassomaatregelen ten aanzien van het openstaande saldo op de Kaarten te stoppen alsmede om de BKR notering van Consument te laten verwijderen.
- 4.8 Hoewel de Commissie begrijpt dat Consument zich in een benarde financiële positie bevindt, kan dit niet tot een ander oordeel leiden. De Commissie volgt Consument derhalve niet in zijn standpunt dat de eisen van redelijkheid en billijkheid er aan in de weg staan dat Amex het openstaande saldo op het privévermogen van Consument verhaalt.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld