Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-569
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 januari 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: International Card Services B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ICS
Datum uitspraak	: 10 juli 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Blokkade en beëindiging creditcard. Op enig moment heeft ICS de financiële gegevens van Consument opnieuw getoetst. ICS heeft geconcludeerd dat Consument zijn creditcard niet meer kan behouden. ICS heeft haar beslissing gebaseerd op basis van de financiële draagkracht-berekening met de gegevens van Consument. Het netto-inkomen van Consument - verrekend met zijn lasten - is niet voldoende volgens de geldende leennorm. Dit is ook het geval wanneer de WGA-uitkering van Consument wordt meegenomen. Consument heeft de berekening van ICS niet voldoende onderbouw weerlegd. Van de door Consument gestelde discriminatie op basis van leeftijd of uitkering is niet gebleken. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van ICS;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van ICS;
- de aanvullende reactie van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij de rechtsvoorganger van ICS een creditcardovereenkomst gesloten met Gespreid Betalen Faciliteit en een bestedingslimiet van € 500,-. De portefeuille creditcardhouders is in oktober 2018 aan ICS overgedragen. Op de overeenkomst zijn de 'Algemene Voorwaarden Gespreid Betalen Faciliteit' van toepassing.

2.2 De algemene voorwaarden luiden, voor zover relevant, als volgt:

"***Artikel 2. Ingang, looptijd en beëindiging van de Overeenkomst***
(…)

2.2. De Overeenkomst geldt voor onbepaalde tijd maar eindigt als u geen klant meer bent van de Bank. U kunt de Overeenkomst altijd schriftelijk of telefonisch opzeggen. Uw opzegtermijn is 1 maand. Wij kunnen de Overeenkomst ook opzeggen. Onze opzegtermijn is 2 maanden.
(…)
2.5. Wij mogen uw Card blokkeren als uw kredietwaardigheid sterk verslechterd is. Wij mogen uw kredietwaardigheid opnieuw beoordelen als uw persoonlijke of financiële situatie wijzigt."

2.3 Op 2 november 2019 heeft ICS Consument per e-mail verzocht om zijn actuele gegevens om daarmee te bepalen of de creditcard nog past bij zijn financiële draagkracht.

2.4 Op 6 november 2019 heeft Consument online het Formulier financiële draagkracht ingevuld van ICS met zijn gegevens. Dit formulier luidt, voor zover relevant, als volgt:

"*Uw persoonlijke situatie*
(…)

Dienstverband	*Uitkering*
Naam uitkeringsinstantie	*UWV*
Nettomaandinkomen	*€ 1.998,-*
Overig nettomaandinkomen	*€ 167,-*
(…)	
Woonsituatie	*Huur*
Maandelijkse huurlasten	*€ 402,-*
Maandelijkse overige financiële verplichtingen	*€ 350,-*

Verklaringen
- Ik verklaar alle gegevens naar waarheid te hebben verstrekt. Ik ben mij ervan bewust dat de door ICS aangeboden informatie niet kan worden opgevat als advies.
- ICS zal met de ingevulde gegevens een nieuwe krediettoets uitvoeren, waarbij ook het register van BKR geraadpleegd zal worden.

- Een eventueel negatieve krediettoets kan gevolgen hebben voor alle Cards die u van ICS heeft, deze kunnen (tijdelijk) geblokkeerd worden tot uw financiële positie dat weer toelaat.

Hierbij verklaar ik, in dien van toepassing mede namens mijn partner, akkoord te gaan met bovenstaande verklaringen."

2.5 Op 14 november 2019 heeft ICS Consument per e-mail verzocht om een bewijs van zijn inkomen en woonlasten.

2.6 Op 18 november 2019 heeft ICS Consument per e-mail geïnformeerd dat hij op basis van de financiële draagkrachtberekening de creditcard niet meer kan behouden.

2.7 Op 22 november 2019 heeft Consument via SNS Bank een klacht over de beëindiging van zijn creditcard bij ICS ingediend.

2.8 Op 20 december 2019 heeft ICS per e-mail de klacht van Consument afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert herstel en behoud van zijn creditcard. Verder vordert Consument de betaalde rente, de kosten voor de creditcard en vergoeding van immateriële schade.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

- Consument is het oneens met de blokkade van zijn creditcard om de volgende redenen.
  - ICS heeft besloten om over te gaan tot blokkade van de creditcard zonder naar de daadwerkelijke financiële draagkracht van Consument te kijken. Het inkomen van Consument is op geen enkele manier verslechterd en voldoende. ICS is ten onrechte ervan uitgegaan dat de duur van de WGA-uitkering niet vast staat. Bovendien heeft Consument al jaren netjes op tijd aan zijn betalingsverplichtingen bij ICS voldaan. ICS heeft op onduidelijke gronden de creditcard van Consument geblokkeerd en beëindigd.
  - De zorgplicht die ICS stelt te hebben is gebaseerd op (leeftijds)discriminatie en niet op feiten. Het duidt vooral op zelfscherming. Vooraf stond voor ICS al vast dat personen uitgesloten worden van de verstrekking van een creditcard indien zij (tijdelijk) arbeids-ongeschikt zijn en gebruik maken van een WGA-uitkering (uitkering Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten). Dat mensen met een WGA-uitkering hun verplichtingen niet zullen nakomen is een vooroordeel en te beschouwen als stigmatisering. Dit is te beschouwen als een ernstige vorm van discriminatie en daarom onrechtmatig.

- ICS pleegt contractbreuk. In de voorwaarden is niet bepaald dat personen met een WGA-uitkering geen creditcard meer mogen hebben.
- ICS heeft onnodig de privacy van Consument geschonden.
- Er is sprake van een incorrecte en klantonvriendelijke dienstverlening van ICS. ICS maakt gebruik van ongelimiteerde macht. ICS heeft geen oog voor haar betrouwbare klanten, aan wie zij weinig fatsoen toont. Het winstoogmerk is belangrijker dan de dienstverlening.
- Consument wordt belemmerd in het reizen naar het buitenland, omdat het soms nodig is om daar te betalen met een creditcard. Daarnaast is het niet wenselijk om met veel contant geld te reizen in het buitenland.

Verweer van ICS

3.3 ICS heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of ICS de creditcard van Consument heeft mogen blokkeren en eindigen.

Juridisch kader bij voorkoming van overkreditering

4.2 De Gespreid Betalen Faciliteit bij de creditcard is een vorm van doorlopend krediet. In artikel 4:34 Wet op het Financieel Toezicht (Wft) is bepaald dat op de aanbieder van een krediet de plicht rust om overkreditering te voorkomen. De normen om overkreditering te voorkomen zijn verder uitgewerkt in de Gedragscode Consumptief Krediet. Zo blijkt uit artikel 8 van de Gedragscode Consumptief krediet dat het netto inkomen van de consument uit een inkomstenbron bestaat met een *bestendig karakter*. Kredietverstrekkers hebben een zekere mate van beleidsvrijheid in het bepalen welk inkomen zij als bestendig beschouwen. Zie ook GC Kifid nr. 2019-966.

4.3 In de algemene voorwaarden die tussen partijen gelden, staat dat de creditcard met bijbehorende limiet en faciliteit mag worden geblokkeerd als op enig moment sprake is of lijkt te zijn van een sterk verslechterde financiële situatie bij Consument. Ook is in de algemene voorwaarden opgenomen dat ICS de bevoegdheid heeft om de creditcard te beëindigen. Aan financiële dienstverleners, zoals ICS, komt een bepaalde mate van beleidsvrijheid toe bij onder meer de voortzetting van een relatie. Zie GC Kifid nr. 2020-112.

De financiële draagkracht

4.4 Consument stelt dat ICS onvoldoende naar zijn daadwerkelijke financiële draagkracht heeft gekeken, die volgens hem voldoende is en op geen enkele manier is verslechterd.

Volgens Consument dienen de volgende gegevens te worden meegenomen bij de berekening van zijn financiële draagkracht:

Netto inkomen	€ 1641
Pre pensioen	€ 166
Huur:	€ 402
Kredieten	€ 200

4.5 ICS heeft toegelicht dat het inkomen van Consument per 5 december 2019 afkomstig zou zijn uit een WGA-uitkering. ICS neemt op basis van haar acceptatiebeleid een WGA-uitkering niet mee in de beoordeling van de financiële draagkracht, omdat de duur en de hoogte van deze vorm van uitkering onzeker is. Een WGA-uitkering is zodoende volgens ICS niet te beschouwen als *bestendig inkomen*. Daarbij heeft ICS gesteld dat de huidige financiële draagkracht van Consument ook niet voldoende zou zijn, in het geval de WGA-uitkering wél meegenomen zou worden.

4.6 De financiële draagkrachtberekening van ICS komt op het volgende neer:

Netto-inkomen	€ 1.627
Woonlasten	€ 402
Overige kredieten	€ 405 -
	€ 820
Leennorm	€ 942 -
	€ -122

ICS heeft toegelicht dat het inkomen uit de WGA-uitkering lager is dan Consument heeft opgegeven, omdat de uitkering omgerekend dient te worden naar een netto-inkomen met prepensioen. Daarnaast volgt uit de gegevens van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) dat het totale krediet € 20.259,- bedraagt dat op de naam van Consument geregistreerd staat. Op basis van artikel 7 van de Gedragscode Consumptief Krediet dient bij het beoordelen van de aflossingscapaciteit 2% van de kredietsom te worden meegenomen (artikel 7 Gedragscode Consumptief Krediet). Daarom is het bedrag dat ICS aan krediet heeft meegenomen in de berekening € 405,-.

4.7 De Commissie stelt voorop dat niet ter discussie staat dat Consument altijd aan zijn betaalverplichtingen tegenover ICS heeft voldaan. Desondanks is de Commissie van oordeel ICS contractueel de bevoegdheid had om de creditcard van Consument te blokkeren en vervolgens te beëindigen. Dat Consument de creditcard enkel voor vakanties stelt te gebruiken doet daar niet aan af. Uit de financiële draagkracht berekening van ICS volgt dat het netto-inkomen van Consument (verrekend met zijn lasten) niet voldoende is volgens de geldende leennorm.

ICS heeft gemotiveerd toegelicht op basis van welke gegevens zij de financiële draagkracht-berekening heeft uitgevoerd. Consument heeft deze berekening niet gemotiveerd betwist.

Discriminatie

4.8 Consument stelt dat ICS zich schuldig maakt aan discriminatie door onderscheid te maken in personen die een WGA-uitkering ontvangen en personen die dat niet ontvangen. Daarnaast stelt Consument dat ICS hem discrimineert op basis van leeftijd. De handelwijze van ICS doet Consument verdriet en heeft hem beledigd.

4.9 De Commissie kan Consument niet volgen in zijn stelling dat sprake is van discriminatie vanwege de WGA-uitkering of zijn leeftijd. In artikel 1 van de Grondwet staat dat gelijke gevallen gelijk behandeld moeten worden. ICS heeft uitgelegd waarom zij het inkomen uit een WGA-uitkering als niet bestendig beschouwt en daarom niet meeneemt in de financiële draagkrachtberekening. Er blijkt geen sprake te zijn van een ongelijke behandeling bij gelijke gevallen, waardoor niet vast is komen te staan dat er sprake is van discriminatie. Daarnaast zijn er door Consument geen omstandigheden gesteld of gebleken waaruit blijkt dat ICS ongeoorloofd onderscheid maakt op basis van leeftijd.

Schade

4.10 Consument heeft in repliek zijn vordering op ICS aangevuld met de kosten voor zijn creditcard, rente en immateriële schade. In bovenstaande overwegingen is uitgelegd waarom ICS haar zorgplicht tegenover Consument niet heeft geschonden. Consument heeft deze aanvullende vorderingen overigens niet (gemotiveerd) onderbouwd. Om deze redenen gaat de Commissie hieraan voorbij. De Commissie overweegt dat dit ook geldt voor de stelling van Consument dat ICS zijn privacy heeft geschonden.

Dienstverlening

4.11 Consument heeft zich tot slot beklaagd over de dienstverlening van ICS die volgens hem niet klantvriendelijk is. De Commissie veronderstelt dat deze negatieve ervaring van Consument over de dienstverlening van ICS in de kern gebaseerd is op de beëindiging van zijn creditcard en de aanduiding van zijn inkomen uit de WGA-uitkering. De Commissie ziet geen aanleiding om aan te nemen dat de dienstverlening van ICS tegenover Consument niet correct is geweest.

Conclusie

4.12 De Commissie concludeert op grond van het voorgaande dat de creditcard van Consument op terechte gronden is beëindigd. Daarnaast is niet komen vast te staan dat sprake is van discriminatie. De vordering van Consument dient daarom te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.