Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-1050

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, ir. A. van den Berg MBA, leden en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)

Klacht ontvangen op	24 juni 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ICS
Datum uitspraak	12 december 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Landenbeleid. ICS heeft vanwege haar landenbeleid de creditcard van consument beëindigd. Naar het oordeel van de commissie heeft ICS voldoende omstandigheden aangevoerd ter rechtvaardiging van de beëindiging van de creditcard. Het belang van de consument om de creditcard te kunnen aanhouden, weegt niet op tegen de kosten die ICS zou moeten maken teneinde klanten in een andere jurisdictie dan de hare te (blijven) bedienen of de risico's die ICS loopt wanneer ICS klanten in verhoogde risicolanden blijft bedienen. De vordering van de consument wordt 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) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van ICS.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 2 november 2022. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens ICS namen deel: de heer [naam 1], senior adviseur klachtenmanagement, de heer mr. [naam 2], senior legal counsel en mevrouw [naam 3], strategic business developer.

1.3 De consument en ICS 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 is woonachtig op Bonaire en houdt bij ICS een Worldcard (hierna creditcard) aan.

2.2 ICS heeft per brief aan de consument bericht dat in verband met gewijzigd beleid ICS heeft besloten in sommige landen haar dienstverlening niet meer aan te bieden en dit ook geldt voor het land waarin de consument woont. Als gevolg hiervan wordt de creditcard van de consument beëindigd.

2.3 In de Algemene card-voorwaarden (hierna de voorwaarden) is in artikel 2.2 opgenomen:

"De Overeenkomst geldt voor onbepaalde tijd. 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."

2.4 De consument heeft bezwaar gemaakt tegen de beëindiging van zijn creditcard. Partijen zijn er niet in geslaagd om tot een vergelijk te komen. Dit heeft tot een klacht bij Kifid geleid.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert van ICS herstel van zijn creditcard. Hij voert daartoe het volgende aan.

2.6 ICS heeft alleen gekeken naar verdragslanden en daar staat Bonaire niet bij, terwijl Bonaire sinds 10 oktober 2010 een bijzondere gemeente is van Nederland. De Nederlandse overheid gebruikt niet voor niets BES Caribisch-Nederland (CN). De wetgeving is veranderd en er is niet gekeken naar de Nederlanders die in het buitenland wonen.

2.7 De creditcards die via de banken door ICS zijn uitgegeven aan mensen die ook geëmigreerd zijn, worden niet opgezegd. Er wordt met twee maten gemeten. Omdat de consument onafhankelijk wilde zijn, heeft hij voor een creditcard via ICS gekozen toen hij nog in Nederland woonde.

2.8 ICS geeft aan dat de consument bij een andere organisatie in Nederland een creditcard kan aanvragen. Dat is dus niet mogelijk als men niet meer in Nederland woont. De consument heeft Nederlandse bankrekeningen, Nederlandse paspoort en rijbewijs en DigiD. Door de opzegging van de creditcard door ICS kan hij geen auto huren, hotels boeken of vliegtickets kopen. Ook zijn tweede creditcard is opgezegd door ICS en aan deze creditcard was zijn PayPal account verbonden, de consument kan hierdoor tevens niks meer kopen. De consument is door de opzeggingen buitenspel gezet en heeft geen alternatief. De consument kan enkel bij de lokale bank een creditcard krijgen met een maximum bestedingsruimte van 500 dollar. Dat is een te laag limiet. Als hij een hoger limiet wil, moet hij 20% rente betalen.

2.9 De consument heeft altijd voldaan aan zijn betalingsverplichtingen, doordat de creditcard gekoppeld is aan de Nederlandse bankrekening van de consument.

De consument is een goede klant. De goede mensen moeten onder de kwade mensen lijden.

2.10 In 2021 heeft de rechtbank Amsterdam in een uitspraak bepaald dat ABN AMRO Bank N.V. (waarvan ICS een dochteronderneming is) geen bankrekeningen van Nederlanders die woonachtig zijn op de BES-eilanden zomaar stop mag zetten.[1] Hierbij heeft de bank dezelfde argumenten gebruikt als in deze onderhavige kwestie. De brieven over het stopzetten van de bankrekeningen worden tijdelijk niet meer verstuurd en de brieven die wel verstuurd zijn, dienen als niet verstuurd te worden beschouwd. Verder is de Nederlandse overheid bezig om de emigranten die op de BES-eilanden wonen recht te laten houden op een Nederlandse bankrekening.

Het verweer

2.11 ICS 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 In de kern gaat het conflict tussen partijen over de vraag of ICS gehouden is de creditcardovereenkomst met de consument te herstellen. De commissie is van oordeel dat ICS hiertoe niet gehouden is en zij baseert haar oordeel op het volgende.

3.2 In artikel 2.2. van de voorwaarden is bepaald dat ICS de bevoegdheid heeft om de creditcard op te zeggen. Of een opzegging van de relatie rechtsgeldig is moet worden beoordeeld aan de hand van de overeenkomst en de maatstaf van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Die maatstaf brengt mee dat het beroep van ICS op artikel 2.2. van de voorwaarden niet rechtsgeldig is wanneer dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Bij de beoordeling daarvan moet rekening worden gehouden met alle omstandigheden van het geval, waaronder de wijze waarop ICS rekening heeft gehouden met de gerechtvaardigde belangen van consument.

3.3 Als reden voor de opzegging heeft ICS onder meer aangevoerd dat op basis van geldende lokale wet- en regelgeving blijkt dat het ICS niet is toegestaan is om aan ingezetenen van Bonaire een creditcard aan te bieden en diensten met betrekking tot de creditcard te verlenen zonder hiervoor een vergunning te hebben of fysieke aanwezigheid op Bonaire. ICS beschikt niet over een vergunning om creditcards en bijbehorende diensten aldaar te verlenen. De consequenties voor ICS kunnen groot zijn indien zij niet over de vereiste vergunning beschikt. Hierbij kan gedacht worden aan het gedwongen worden om dienstverlening direct te beëindigen op last van een dwangsom. Er kan ook een forse boete worden opgelegd.

[1] Rechtbank Amsterdam van 26 augustus 2021, ECLI:NL:RBAMS:2021:4466 (te vinden op www.rechtspraak.nl).

Tevens kwalificeert Bonaire naar inschatting van ICS als een land met een verhoogd risico, waardoor ICS een aanvullend cliëntenonderzoek moet doen in het geval zij wel de juiste bankvergunning zou hebben. Dit leidt tot hoge kosten aan de zijde van ICS en ook om die reden heeft ICS besloten haar beleid aan te passen.

3.4 Naar het oordeel van de commissie heeft ICS hiermee voldoende omstandigheden aangevoerd ter rechtvaardiging van de beëindiging van de creditcard. Dit neemt niet weg dat het beëindigen van de creditcard vervelend is voor de consument. De omstandigheden die leiden tot de beëindiging van de creditcard zijn naar het oordeel van de commissie echter omstandigheden die inherent zijn aan het feit dat ICS gevestigd is in het Europese deel van het Koninkrijk der Nederlanden en de consument woont in Caribisch Nederland. De omstandigheden en regels op Bonaire wijken op onderdelen af van de omstandigheden en regels die in het Europees deel van het Koninkrijk der Nederlanden gelden, ook al heeft Bonaire te gelden als een bijzondere gemeente van Nederland. De consument kan niet van ICS verwachten dat de nadelen die hij daardoor ervaart, door ICS voor hem worden weggepoetst. Het belang van de consument om de creditcard te kunnen aanhouden, weegt niet op tegen de kosten die ICS zou moeten maken teneinde klanten in een andere jurisdictie dan de hare te (blijven) bedienen of de risico's die ICS loopt wanneer ICS klanten in verhoogde risicolanden blijft bedienen. Daar komt bij dat het niet zo is dat de consument kennelijk in het geheel geen creditcard kan krijgen op Bonaire. Zo heeft de consument onweersproken gesteld dat hij bij een lokale bank op Bonaire een creditcard kan krijgen met een maximum bestedingsruimte van 500 dollar en ook met een hogere bestedingsruimte, maar dat hij in het geval van een hogere bestedingsruimte 20% rente moet betalen.

3.5 De commissie concludeert dat de klacht ongegrond is en de vordering dient te worden 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 2022, te vinden op de website 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.

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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl