Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0752

(mr. dr. ing. A. J. Verdaas, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	30 augustus 2024
Klacht van	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen ICS
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Afwijzing creditcard aanvraag. De consument stelde dat ICS bij het afwijzen van zijn creditcard discrimineerde. ICS reageerde in de onderhavige klachtprocedure inhoudelijk op de klacht van de consument. Uit de reactie van de consument daarop leidt de commissie af dat hij zijn klacht niet langer handhaaft. Mocht dat anders zijn en de consument zijn klacht toch handhaven dan is de commissie van oordeel dat zijn klacht moet worden afgewezen. ICS heeft door de creditcard aanvraag af te wijzen geen misbruik gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid of gehandeld in strijd met de wet. 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; 3) het verweerschrift van ICS; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van ICS.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

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 heeft een creditcard bij ICS aangevraagd. Op het aanvraagformulier heeft de consument vragen beantwoord over zijn financiële situatie. Zo heeft hij zijn netto maandinkomen opgegeven en de bron van dat inkomen, een Wajong-uitkering.

2.2 ICS heeft deze aanvraag afgewezen. In het afwijzingsbericht van ICS van 7 februari 2024 staat:

> *"(...) Om te bepalen of u in aanmerking komt voor een Card, beoordelen wij uw financiële positie met behulp van een scoringsmodel (meer informatie over het scoringsmodel zie: icscards.nl/anwb/afwijsreden). Op basis van de door u opgegeven informatie komt u niet in aanmerking voor een ANWB Visa Silver Card. Wij moeten uw aanvraag daarom afwijzen. Wel kunnen wij u als alternatief de ANWB GO Card* aanbieden. (...)"

De klacht en vordering

2.3 De consument vindt dat ICS hem een creditcard moet verstrekken omdat hij met zijn netto maandinkomen van € 1.284,56 voldoet aan de minimale inkomenseis van ICS van € 1.150,- per maand. De consument licht toe dat dit maandinkomen een Wajong-uitkering betreft die hij zal ontvangen tot aan zijn AOW-gerechtigde leeftijd en deze uitkering de inflatie volgt.

2.4 De consument vindt dat ICS discrimineert vanwege zijn bron van inkomsten. Aan de ene kant geeft ICS aan een creditcard te verstrekken als voldaan wordt aan de minimale inkomenseis, maar als daaraan wordt voldaan maar de aanvraag toch wordt afgewezen zonder daarbij een goede toelichting te geven, is van discriminatie sprake aldus de consument. De consument voegt hieraan toe dat het risico voor ICS veel groter is als het inkomen uit arbeid afkomstig is omdat dergelijk inkomen snel kan wegvallen zoals dit het geval is geweest in de coronaperiode. De consument merkt nog op dat hij in het verleden wel gebruik maakte van creditcards verstrekt door ICS terwijl hij zijn uitkering toen lager was namelijk € 1.057,-. Hij heeft toen de creditcard altijd keurig betaald maar op een gegeven moment beëindigd omdat hij de creditcard niet meer nodig had.

2.5 De consument merkt op dat ICS tijdens de onderhavige procedure een inhoudelijk en onderbouwd antwoord heeft gegeven op haar afwijzing van zijn creditcardaanvraag. Dat hij een dergelijk antwoord pas heeft gekregen na het opstarten van de klachtprocedure, vindt hij teleurstellend. De consument stelt de rechtstreekse communicatie met ICS als weinig inhoudelijk te hebben ervaren. Zo werd regelmatig niet op concrete vragen ingegaan, reden waarom de consument twijfelt aan de juridische kennis van de medewerkers van ICS.

2.6 Daarnaast merkt de consument in zijn repliek op dat in het scoringsmodel geen rekening wordt gehouden met enige vorm van vermogen en/of hoogte van maandlasten. Er wordt, aldus de consument, onredelijk gefocust op inkomen. Het is volgens de consument dan ook de vraag hoe het scoringsmodel zijn financiële positie kan bepalen als kennis over zijn lasten/vermogen ontbreekt. De consument vindt dat de communicatie over de inkomenseis op het aanvraagformulier een stuk duidelijker had gekund.

2.7 Over het door ICS genoemde alternatief (ANWB GO Card) dat een credit card wordt genoemd, merkt de consument op dit *'pure misleiding'* te vinden omdat daarmee geen betalingen op krediet kunnen worden gedaan:

> *"Credit betekent 1 op 1 vertaald Krediet, een kaart waar vooraf geld op gestort moet worden kan dus nooit een creditcard zijn".*

2.8 De consument merkt verder in zijn repliek op te hopen dat ICS naar aanleiding van zijn klacht nog eens kritisch kijkt naar haar procedures en de juridische kennis van haar medewerkers.

Het verweer

2.9 ICS heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie kan geen klachten behandelen die gaan over de weigering van een financieel dienstverlener om een overeenkomst te sluiten[1]. De uitzondering die hierbij geldt is als de klacht luidt dat de financieel dienstverlener misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. Een dergelijke klacht wordt wel behandeld.

3.2 De commissie stelt vast dat de klacht van de consument voorlopig behandelbaar[2] werd geacht omdat diens klacht gericht was op de hiervoor genoemde uitzondering. De consument vond dat ICS discrimineerde bij het beoordelen van zijn creditcardaanvraag.

3.3 ICS leidt uit de repliek van de consument af dat hij na bestudering van het verweer van ICS zijn klacht niet langer handhaaft. In de repliek staat dat ICS met haar verweer de consument heeft voorzien van een inhoudelijk antwoord op zijn vragen en een nadere toelichting heeft gegeven op het beoordelingsproces van de creditcardaanvraag. Daarnaast heeft ICS in haar verweer de consument haar excuses aangeboden voor de door hem ervaren kwaliteit van de rechtstreekse communicatie met ICS. Volgens ICS is die communicatie niet naar behoren verlopen, hetgeen zij betreurt.

---

[1] zie vraag 2 onder 3 van het reglement van Kifid (hierna: het reglement) dat te raadplegen is op www.kifid.nl.
[2] zie vraag 32 van het reglement.

3.4 De commissie leidt uit de aanvullende vragen van de consument (zie hiervoor onder 2.6) af dat de consument zijn klacht wel handhaaft en daarmee wilde stellen dat ICS toch misbruik maakte van haar contracts- en beleidsvrijheid of in strijd met de wet handelde, zodat de commissie de klacht toch zal behandelen. De commissie oordeelt over de klacht als volgt.

3.5 Voorop staat dat ICS een zekere mate van contracts- en beleidsvrijheid heeft. Dit houdt in dat het in beginsel aan ICS is om te bepalen of en onder welke voorwaarden zij (in dit geval) een creditcard verstrekt. Op basis van die contractsvrijheid is het aan ICS om te bepalen wel of geen overeenkomst aan te gaan.

3.6 Deze contractsvrijheid van ICS is echter niet onbeperkt maar wordt begrensd door die gevallen waarin zij misbruik maakt van haar contracts-en beleidsvrijheid of in strijd handelt met de wet.

3.7 Dat ICS misbruik maakte van haar contracts- en beleidsvrijheid of in strijd handelde met de wet is niet uit haar antwoorden op de aanvullende vragen van de consument af te leiden. Zo heeft ICS geantwoord dat haar scoringsmodel kenmerken uit de aanvraag vergelijkt met kenmerken uit historische data van haar klanten en dit een beproefde en betrouwbare werkwijze is. ICS voegde hieraan dat de nadruk meer op inkomen ligt dan op vermogen en/of de maandlasten vanwege de aard van het gebruik van de creditcard. ICS lichtte toe dat een creditcard gebruikt wordt voor zowel incidentele als doorlopende uitgaven. Het is vanwege de aard van deze uitgaven dat een voortdurende voeding van de rekening door ICS van belang wordt geacht in plaats van interen op vermogen.

3.8 Dit leidt ertoe dat de klacht ongegrond moet worden geacht en de vordering moet worden afgewezen. Klachten over financiële diensten behandelt de commissie uitsluitend indien zij gaan over een door de klager afgenomen dienst (vraag 1 van het reglement) of, binnen de hiervoor weergegeven grenzen, over de weigering van een financieel dienstverlener om een overeenkomst te sluiten. Het is om deze redenen dat de commissie niet zal oordelen hetgeen de consument stelde over het verduidelijken van het aanvraagformulier en het genoemde alternatief in de vorm van de ANWB GO Card.

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 oktober 2024, 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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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