Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr.2026-0724

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

Datum uitspraak	27 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	American Express Europe SA, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Amex
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 Amex; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Amex.

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 Amex hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

In het verleden heeft de consument bij Amex een zakelijk kaart (hierna: [534]) en een consumptief kaart (hierna: [869]) online aangevraagd. Tijdens het digitale aanvraagproces bij [869] heeft de consument door het aanvinken van een daarvoor bestemd akkoordvakje expliciet verklaard akkoord te gaan met de “Overeenkomst voor Consumenten Kaarthouders”. Op een gegeven moment zijn er door gebruik van [869] betalingsachterstanden ontstaan. Met betrekking tot [869] heeft Amex op 21 november 2024 een achterstandscode A en op 22 november 2024 een bijzonderheidscode 2 (opeising) bij het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) laten registeren (hierna: de registraties). De consument stelt dat hij nooit een overeenkomst heeft ondertekend en er geen overeenkomsten zijn. De bank betwist de stelling van de consument en voert daarbij onder andere aan dat vaststaat dat de consument de kaarten ook daadwerkelijk heeft gebruikt. De consument vordert verwijdering van de registraties. De commissie stelt vast dat er nog sprake is van een openstaande vordering en oordeelt dat de bank de registraties niet hoeft te verwijderen.

3. De beoordeling

Een opmerking vooraf

3.1 Gedurende de klachtprocedure heeft Amex de met betrekking tot [534] in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) geplaatste registraties verwijderd, omdat dit product niet is aangevraagd voor de consument, maar voor [naam bedrijf]. Aan dit deel van de vordering is dus al voldaan, zodat de klacht en de vordering met betrekking tot [534] niet verder in behandeling is genomen. Het vervolg van deze uitspraak gaat alleen over [869].

De registraties zijn technisch juist

3.2 De consument stelt dat de registraties onterecht zijn en zijn geboortedatum en achternaam niet juist zijn geregistreerd. Hij voert aan dat er geen ondertekende overeenkomst is, maar alleen een digitale overeenkomst. De consument bevestigt dat hij online akkoord is gegaan door het aanvinken van een daarvoor bestemd akkoordvakje. Volgens de consument is hij, gelet op het ontbreken van een (ondertekende) schriftelijke overeenkomst, niet aansprakelijk voor betalingen met [869]. De commissie volgt de consument hierin niet. Er is geen regel die zegt dat een overeenkomst met betrekking tot een creditcard schriftelijk moet worden aangegaan. De digitaal gesloten overeenkomst volstaat zodat de consument partij is bij de overeenkomst met betrekking tot [869] en aansprakelijk is voor de betalingen met [869]. Amex heeft erkend dat verkeerde gegevens over de consument zijn geregistreerd zodat dit vaststaat. Het gevolg daarvan is niet dat de consument geen partij is bij de overeenkomst. Nu inmiddels de juiste persoonsgegevens in het CKI zijn geregistreerd heeft die fout geen gevolg voor de registraties.

3.3 Uit de transactieoverzichten die Amex heeft overgelegd blijkt ook dat er achterstanden zijn ontstaan. Uit het dossier blijkt verder dat Amex de consument diverse betalingsverzoeken heeft gestuurd. Bij brief van 18 september 2024 heeft Amex de consument gewaarschuwd dat bij het niet betalen van de achterstand Amex verplicht is de achterstand te melden bij BKR en gewezen op de gevolgen van een registratie. Ook heeft Amex in deze brief de consument geïnformeerd dat met onmiddellijke ingang de kaart is geannuleerd. Amex heeft daarmee naar het oordeel van de commissie overeenkomstig het reglement CKI gehandeld. Dit betekent dat de registratie van de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 technisch juist is zodat er geen grond is voor verwijdering vanwege een technische onjuistheid. De commissie zal nu onderzoeken of de verwijdering van de registraties kan worden toegewezen op grond van een belangenafweging.

De commissie moet een belangenafweging uitvoeren

3.4 De commissie oordeelt dat Amex de registraties niet hoeft te verwijderen. Dit is de conclusie van een belangenafweging die de commissie moet uitvoeren tussen de belangen van Amex en die van de consument.

Omdat de registraties op grond van de wet een verwerking inhouden van de persoonsgegevens van de consument,[1] kan de consument op grond van zijn specifieke situatie bezwaar maken tegen deze verwerking. Amex moet dan de verwerking van de persoonsgegevens stoppen, en dus de registraties verwijderen, tenzij zij aantoont dat haar belangen bij handhaving van de registraties zwaarder wegen dan die van de consument bij verwijdering daarvan.[2]

De belangen van Amex wegen zwaarder dan de belangen van de consument

3.5 Naar het oordeel van de commissie heeft Amex voldoende onderbouwd dat haar belangen bij handhaving van de registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering daarvan. Amex heeft het belang van de consument bij verwijdering van de registraties afgewogen tegen het maatschappelijke belang van een transparant en betrouwbaar kredietregistratiestelsel. Daarbij heeft Amex zwaar laten wegen dat haar vordering nog niet is voldaan zodat er geen einddatum in het CKI kan worden geregistreerd. Hiertegenover heeft de consument alleen gesteld dat de registratie geen doel meer dient. De consument heeft deze stelling niet onderbouwd. De commissie is het daarom met Amex eens dat, nu de vordering nog niet is voldaan, de registraties nog een belangrijke signaalfunctie inhouden.

3.6 De consument heeft volgens de commissie onvoldoende aangetoond dat zijn situatie zodanig schrijnend is en er sprake is van een zodanig noodzakelijk en urgent belang dat dit verwijdering van de registraties rechtvaardigt. De consument heeft slechts in algemene termen aangegeven belang te hebben bij verwijdering. Een concreet belang heeft hij niet gesteld. Het verwijderen van de registraties zou kredietverstrekkers de – onjuiste – indruk geven dat de consument geen schuld meer heeft aan Amex.

3.7 De conclusie is dat Amex de registraties niet hoeft te verwijderen. In de toekomst kan een belangenafweging in het voordeel van de consument uitvallen, in het bijzonder als de consument de schuld aan Amex heeft voldaan, Amex daarom een werkelijke einddatum heeft laten registreren, van de bewaartermijn een deel is verstreken, de consument dan kan aantonen financieel stabiel te zijn en een concreet en voldoende zwaarwegend belang te hebben bij verwijdering van de registraties.

[1] Zie artikel 4 lid 1 en 2 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
[2] Zie artikel 21 lid 1 AVG.

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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ . 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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