Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0950
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 18 januari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: International Card Services B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ICS
Datum uitspraak	: 9 november 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en de wet

Samenvatting

Opnameblokkade. De consument houdt een creditcard bij ICS. Op enig moment deelt hij ICS mede dat hij de openstaande schuld niet meer zal kunnen voldoen, waarna ICS zijn creditcard blokkeert. De consument klaagt dat ICS zijn creditcard heeft geblokkeerd. De commissie is van oordeel dat ICS zich weliswaar niet heeft gehouden aan de vormvereisten genoemd in artikel 7:65 lid 3 BW, maar dat de omstandigheden van het geval en de eisen van redelijkheid en billijkheid meebrengen dat van ICS niet kan worden gevergd dat zij het restant van het krediet aan de consument beschikbaar stelt. De vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 sinds 14 oktober 2020 een ABN Amro Gold Card (hierna: de creditcard) met een limiet van € 1.700,-.

Op het gebruik van de creditcard zijn de Algemene Card-voorwaarden ABN AMRO en ABN AMRO Mees Pierson (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing. Relevante bepalingen van deze algemene voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op 12 januari 2021 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met ICS met de mededeling dat hij niet in staat is om het op dat moment openstaande saldo ter hoogte van € 1.665,48 terug te betalen. Vanwege een slechte verbinding heeft ICS aangeboden terug te bellen. Na het telefoongesprek heeft ICS de creditcard van de consument geblokkeerd. ICS heeft vervolgens meerdere malen telefonisch contact opgenomen met de consument om hem op de hoogte te stellen van de blokkade van de creditcard. Het resterende bedrag dat met de creditcard kon worden besteed bedroeg op dat moment € 34,52.

2.3 De consument heeft ICS op 14 januari 2021 per e-mail om uitleg verzocht over de blokkade van de creditcard. In antwoord op zijn e-mail heeft ICS hem uitgelegd dat de creditcard geblokkeerd is totdat hij het openstaande saldo voldoet.

De klacht en vordering

2.4 De consument klaagt dat ICS zijn creditcard heeft geblokkeerd. Hij heeft de creditcard op dit moment juist hard nodig. Door de blokkade zullen zijn financiële problemen alleen maar groter worden. De consument vordert dat ICS ertoe wordt verplicht de creditcard te deblokkeren.

Het verweer

2.5 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 Aan de commissie ligt de vraag voor of ICS verdere opnames met de creditcard van de consument mocht weigeren. Kredietfaciliteiten op een creditcard vallen onder de wettelijke regels voor consumptief krediet in Titel 7.2A van het Burgerlijk Wetboek (BW). Van deze regels kan niet ten nadele van de consument worden afgeweken.[1]

3.2 Artikel 7:65 lid 3 BW bepaalt dat de kredietgever, in dit geval ICS, op objectieve gronden de consument het recht kan ontnemen om op grond van een kredietovereenkomst met onbepaalde looptijd krediet op te nemen, mits dat in de kredietovereenkomst is overeengekomen.

[1] Artikel 7:73 BW

De kredietgever stelt de consument indien mogelijk van tevoren en uiterlijk onmiddellijk na deze ontneming op de hoogte van de ontneming en de gronden daarvoor.

3.3 De commissie is van oordeel dat in dit geval is voldaan aan de wettelijke eis van een objectieve grond. Als objectieve grond, op grond waarvan ICS verdere opnames mag weigeren, geldt dat sprake is van een aanzienlijk risico dat de consument zijn verplichtingen om het krediet af te lossen niet zal kunnen nakomen. Dit is ook opgenomen in artikel 2.3 van de algemene voorwaarden en is daardoor in de kredietovereenkomst opgenomen. Gelet op de mededeling die de consument op 12 januari 2021 tijdens het telefoongesprek deed, had ICS gegronde redenen om aan te nemen dat de consument niet in staat zou zijn om het krediet af te lossen en was zij op die grond gerechtigd de om creditcard te blokkeren. ICS heeft echter nagelaten om de consument onmiddellijk na de blokkade schriftelijk op de hoogte te stellen van die blokkade en de gronden daarvoor. ICS had dat diezelfde dag nog moeten doen en niet pas twee dagen later, nadat de consument zich eerst bij ICS beklaagde over de blokkade.[2] Het gevolg is dat ICS niet had mogen weigeren dat het restant van het krediet werd opgenomen.

3.4 Omdat de consument in dit geval zelf heeft aangegeven dat hij de openstaande schuld van € 1.665,48 niet meer kan terugbetalen en de resterende limiet slechts € 34,52 bedraagt, brengen de eisen van redelijkheid en billijkheid mee dat van ICS niet gevergd kan worden dat zij de resterende kredietruimte alsnog aan de consument ter beschikking stelt (artikel 6:2 lid 2 BW). Dat is ook niet in het belang van de consument, omdat het bijdraagt aan zijn (onhoudbare) schuldpositie. De klacht is daarom ongegrond.

3.5 Tot slot merkt de commissie op dat het ICS zou sieren als zij haar aanbod om het bedrag van € 34,52 in mindering te brengen op de openstaande schuld gestand doet.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

[2] Zie Geschillencommissie Kifid, nr. 2013-385.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Article 2.3

2.3 We are authorised to immediately block your Card and the related facilities if any of the following situations occur or seem to occur:
(…)
(d) Your financial situation has deteriorated considerably.
(…).

Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

Artikel 65 lid 3

3 De kredietgever kan, indien dit in de kredietovereenkomst is overeengekomen, op objectieve gronden de consument het recht ontnemen om op grond van een kredietovereenkomst met onbepaalde looptijd krediet op te nemen. De kredietgever stelt de consument, op papier of op een andere duurzame drager, indien mogelijk van tevoren en uiterlijk onmiddellijk na deze ontneming, van deze ontneming in kennis, alsook van de gronden hiervoor, tenzij het verstrekken van dergelijke informatie op grond van andere communautaire wetgeving is verboden of indruist tegen doelstellingen van openbare orde of openbare veiligheid.

Artikel 73 lid 1 en 2

1 Van het bepaalde bij deze titel kan niet ten nadele van de consument worden afgeweken.

2 De consument kan de hem krachtens deze titel toegekende bescherming niet worden ontzegd, door overeenkomsten een bijzondere vorm te geven, met name door kredietopnemingen of kredietovereenkomsten die onder de Richtlijn vallen op te nemen in overeenkomsten die, door de aard of het doel ervan, buiten de werkingssfeer ervan zouden kunnen vallen.

Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek

Artikel 2

1 Schuldeiser en schuldenaar zijn verplicht zich jegens elkaar te gedragen overeenkomstig de eisen van redelijkheid en billijkheid.

2 Een tussen hen krachtens wet, gewoonte of rechtshandeling geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.