# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0147

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 19 februari 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 |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving |

## Samenvatting

Afwijzing creditcard. De consument stelt dat het acceptatiebeleid van ICS bij het verstrekken van creditcards inconsequent wordt toegepast, ondoorzichtig is en niet objectief is. De commissie is van oordeel dat ICS geen misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid en dat de afwijzing door ICS van het verzoek van de consument om hem een creditcard te verstrekken niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. 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) het verweerschrift van ICS; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van ICS.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 31 januari 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens ICS was aanwezig mevrouw [naam] (Product Manager) en ICS werd vertegenwoordigd door de heer mr. H.B. van Engelenburg (advocaat).

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 Tot 2021 beschikte de consument over een creditcard bij ICS. Na de beëindiging van die creditcard, heeft de consument op 2 januari 2023 opnieuw bij ICS een zogeheten ABN AMRO Gold Card met een bestedingslimiet van € 5.000,- aangevraagd.

2.2 Op 3 januari 2023 heeft ICS per e-mail de aanvraag van de consument afgewezen. In de e-mail heeft ICS aan de consument geschreven dat zij bij de beoordeling van zijn financiële positie gebruik heeft gemaakt van een geautomatiseerd scoringsmodel.

2.3 Op 4 januari 2023 heeft de consument per e-mail bij ICS een klacht ingediend over de afwijzing van zijn creditcardaanvraag en hij heeft ICS verzocht om de klacht verder te bespreken in een gesprek. Het verdere contact tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

*De klacht en vordering*

2.4 De consument vordert van ICS acceptatie van zijn creditcardaanvraag. De consument meent dat ICS de aanvraag op onterechte gronden heeft afgewezen, vanwege de volgende redenen.

2.5 Ten eerste is het acceptatiebeleid van ICS inconsequent, ondoorzichtig en niet objectief. ICS weigert de consument een creditcard, ondanks haar eerdere toezegging dat hij één jaar na zijn laatste betaling in 2021 een nieuwe creditcard zou kunnen krijgen. ICS geeft steeds nieuwe redenen of herhaalt eerdere redenen voor de afwijzing. De consument vermoedt dat ICS zijn gedragingen uit het verleden tegen hem gebruikt en dat ICS bovendien daarbij onjuiste gegevens hanteert. De consument kan niet inzien welke gegevens ICS heeft gebruikt bij de afwijzing van zijn aanvraag. Het verontrust de consument dat ICS sociaal-demografische gegevens heeft gebruikt bij de beoordeling van de aanvraag. Verder valt het de consument op dat kredietaanvragen bij andere kredietverstrekkers wel zijn geaccepteerd, terwijl ICS een simpele creditcardaanvraag met een limiet van € 5.000,- afwijst.

2.6 Ten tweede baseert ICS haar afwijzing op verkeerde informatie. Zo gaat ICS uit van informatie die zogenaamd bij Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) geregistreerd is. ICS dient keer op keer te toetsen of sprake is van overkreditering, omdat het een casuïstische toets is. Hoewel de consument meerdere leningen heeft, is hij prima in staat om de financiële lasten van de creditcard te dragen. De consument betaalt netjes voor zijn huidige andere creditcard en hij heeft verder geen betaalachterstanden op zijn andere kredieten.

2.7 Ten derde is er sprake van een zwaarwegend belang. Een creditcard is tegenwoordig onmisbaar. Op dit moment beschikt de consument over een creditcard die maandelijks veel te duur is.

*Het verweer*

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

## 3. De beoordeling

*Waar het om gaat*

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of ICS de creditcardaanvraag van de consument ten onrechte heeft afgewezen.

3.2 De commissie behandelt deze klacht, omdat het gaat over de uitzondering die vermeld is in vraag 2 lid 3 van het reglement. Daarin staat dat Kifid geen klachten behandelt over de weigering een overeenkomst aan te gaan of uit te breiden, tenzij de klacht inhoudt dat de financiële dienstverlener daarbij misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleids-vrijheid of in strijd heeft gehandeld met de wet.

*De kaders van de contracts- en beleidsvrijheid van ICS*

3.3 Voorop staat dat ICS een zekere mate van contracts- en beleidsvrijheid heeft. Dit betekent dat ICS in beginsel zelf mag bepalen of, en onder welke voorwaarden, zij een creditcard verstrekt. Op basis van die contractsvrijheid kan ICS bepalen om geen overeenkomst aan te gaan.

3.4 De vrijheid van de ICS om overeenkomsten aan te gaan met wie zij dat wenst, wordt echter begrensd door de gevallen waarin zij misbruik maakt van haar contracts- en beleidsvrijheid of in strijd handelt met de wet dan wel de afwijzing van ICS in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Zie ook de artikelen 3:13 en 6:248 van het Burgerlijk Wetboek.

*ICS heeft niet buiten de grenzen van haar contracts- en beleidsvrijheid gehandeld*

3.5 Het is de commissie niet gebleken dat ICS misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid, in strijd heeft gehandeld met de wet dan wel dat de afwijzing van de creditcardaanvraag door ICS in gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid is. De commissie licht dit als volgt toe.

3.6 Allereerst heeft de commissie zich voldoende een beeld kunnen vormen over het aanvraag-proces door de toelichting van ICS. Zo heeft ICS toegelicht dat zij gebruik maakt van een objectief scoringsmodel, waarbij in dit geval de gegevens van de consument zijn vergeleken met historische data van andere klanten van ICS. In het objectieve scoringsmodel wordt ook rekening gehouden met de zogeheten 'sociaal-demografische gegevens', namelijk de hoogte en aard van het inkomen van de aanvrager, de burgerlijke staat en de woonsituatie. Deze sociaal-demografische gegevens betreffen volgens ICS een limitatieve opsomming, waarop dus geen uitbreiding mogelijk is. Ter zitting heeft ICS toegelicht dat ze geconstateerd heeft dat de aanduiding van die gegevens ongelukkig is en zij daarom voortaan een andere aanduiding zal hanteren. Verder heeft ICS toegelicht dat zij bij de afwijzing heeft gekeken naar een score afkomstig van een BKR-model. Deze score geeft de kans aan dat een klant binnen een bepaalde periode in betalingsproblemen komt. De consument heeft 'G' gescoord volgens dit model dat een schaal hanteert van A t/m L.

3.7 Verder is het de commissie niet gebleken dat de weigering van ICS om een creditcard te verstrekken aan de consument in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. ICS heeft toegelicht dat een creditcard geen noodzakelijk product is om in volle omvang deel te nemen aan het maatschappelijk verkeer, zoals een betaalrekening.

Daarnaast is de consument niet exclusief aangewezen op ICS voor het verkrijgen van een creditcard, zeker nu hij al over een creditcard bij een andere maatschappij beschikt. Verder is het de commissie niet gebleken waarom het alternatief dat ICS biedt, te weten de prepaid creditcard, niet volstaat.

3.8 Op basis van het voorgaande concludeert de commissie aldus dat de klacht van de consument ongegrond is.

## 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 oktober 2023, 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

## Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

**Burgerlijk Wetboek Boek 3**

Artikel 13

*1. Degene aan wie een bevoegdheid toekomt, kan haar niet inroepen, voor zover hij haar misbruikt.*

*2. Een bevoegdheid kan onder meer worden misbruikt door haar uit te oefenen met geen ander doel dan een ander te schaden of met een ander doel dan waarvoor zij is verleend of in geval men, in aanmerking nemende de onevenredigheid tussen het belang bij de uitoefening en het belang dat daardoor wordt geschaad, naar redelijkheid niet tot die uitoefening had kunnen komen.*

*3. Uit de aard van een bevoegdheid kan voortvloeien dat zij niet kan worden misbruikt.*

**Burgerlijk Wetboek Boek 6**

Artikel 248

*1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.*

*2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.*