Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0284
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 januari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: International Card Services B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ICS
Datum uitspraak	: 26 maart 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

De consument heeft zich beklaagd over de dienstverlening van ICS. De consument hield een creditcard aan en had ICS verzocht om een gespreid betalen faciliteit. ICS heeft de door de consument overgelegde stukken beoordeeld. Daaruit bleek dat de financiële draagkracht onvoldoende was om de maandlasten te voldoen. ICS heeft vervolgens de creditcard van de consument geblokkeerd, hiervoor heeft ICS verwezen naar de tussen partijen geldende voorwaarden. De consument heeft gevorderd dat ICS de blokkering ongedaan maakt. De commissie heeft geoordeeld dat ICS hier niet toe gehouden kan worden en de vordering is 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 en 4) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Daardoor is de uitspraak niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft sinds 23 juli 2019 een World Card met een bestedingslimiet van € 1.000,- (hierna: 'de creditcard'). Op het gebruik van de creditcard zijn de Algemene Card-voorwaarden november 2018 (hierna: 'de voorwaarden') van toepassing verklaard. Relevante bepalingen van deze voorwaarden zijn in de bijlage opgenomen.

2.2 Op 4 mei 2020 heeft de consument een aanvraag voor de Gespreid Betalen Faciliteit ingediend. Bij het doorlopen van deze aanvraag heeft de consument, voor zover hier relevant, onderstaande tekst gepresenteerd gekregen:

"Let op: met de door u ingevulde gegevens zullen wij een nieuwe berekening van uw financiële draagkracht maken. Onderdeel van de berekening is raadpleging van het register van de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). De uitkomst van de nieuwe berekening kan gevolgen hebben voor het behoud van uw Card(s)."

2.3 ICS heeft na de aanvraag een beoordeling gemaakt van de financiële draagkracht van de consument. ICS heeft geconstateerd dat de financiële draagkracht van de consument onvoldoende was om de maandelijkse termijnen van de Gespreid Betalen Faciliteit te voldoen en besloten om de aanvraag af te wijzen en daarbij bovendien de creditcard te blokkeren.

2.4 De consument heeft bij ICS geprotesteerd tegen de beslissing om zijn creditcard te blokkeren. ICS heeft kenbaar gemaakt dat zij bij haar besluit om de creditcard te blokkeren blijft en toegelicht waarom zij hiertoe is overgegaan. Verder heeft ICS de consument geïnformeerd over de mogelijkheid om samen met zijn partner de Gespreid Betalen Faciliteit aan te vragen. De consument en zijn partner hebben hier geen gebruik van gemaakt.

De klacht en vordering

2.5 De consument is niet geïnformeerd over de mogelijke gevolgen van de aanvraag van de Gespreid Betalen Faciliteit voor zijn creditcard. ICS is hiermee tekortgeschoten in de informatievoorziening aan de consument. De consument vordert dat ICS de beëindigde creditcard weer in het leven roept.

Het verweer

2.6 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 gaat deze zaak over

3.1 Vanwege de financiële draagkracht van de consument heeft ICS een blokkade op de creditcard ingesteld. Deze beslissing heeft zij genomen bij de beoordeling van de aanvraag voor de Gespreid Betalen Faciliteit. De consument stelt dat ICS hem niet gewaarschuwd heeft voor de mogelijke gevolgen van deze aanvraag en kan zich met de beslissing van ICS om de creditcard te blokkeren niet verenigen.

3.2 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of ICS de blokkering van de creditcard van de consument moet terugdraaien. De commissie oordeelt dat dit niet zo is en licht dit als volgt toe.

Heeft ICS de consument voldoende geïnformeerd?

3.3 De commissie stelt vast dat de consument bij de aanvraag voor de Gespreid Betalen Faciliteit ICS toestemming heeft gegeven om een nieuwe financiële draagkrachtberekening uit te voeren. ICS heeft de consument hierbij ook gewezen op het feit dat de uitkomst van deze draagkrachtberekening gevolgen kan hebben voor het behoud van de creditcard (zie hiervoor punt 2.2). Hiermee staat vast dat ICS de consument bij het indienen van de aanvraag voldoende heeft geïnformeerd over de mogelijke consequenties van de aanvraag voor de Gespreid Betalen Faciliteit voor de creditcard. Verder volgt uit artikel 2 van de voorwaarden (zie hiervoor de bijlage) dat ICS bevoegd is om de creditcard te blokkeren als op enig moment blijkt dat de financiële situatie van de consument sterk is verslechterd. Niet in geschil is dat hier in dit geval sprake van is. Op basis van de aanvraag voor de Gespreid Betalen Faciliteit en de voorwaarden mocht ICS de creditcard derhalve blokkeren. Niet gebleken is dat ICS de consument hierover onvoldoende heeft geïnformeerd. Dat ICS mogelijk op een eerder moment al tot het uitvoeren van een draagkrachttoets had kunnen overgaan, doet daar niet aan af.

Conclusie

3.4 Samengevat heeft ICS de blokkade op juiste grondslagen ingesteld en heeft de commissie niet kunnen vaststellen dat ICS jegens de consument toerekenbaar tekortgeschoten is in haar informatieverplichtingen. De vordering van de consument wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 Card-voorwaarden november 2018

Artikel 2 Ingang, looptijd en beëindiging van de Overeenkomst

“ (…)

2.3 Wij mogen uw Card en de bijbehorende faciliteiten direct blokkeren als er sprake is (of lijkt te zijn) van één van de volgende situaties:

(…)

(d) Uw financiële situatie is sterk verslechterd.”