Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0949
(mr. J. van der Groen, voorzitter, T. van Bommel-Scheffer, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. E. Jacobs, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 25 juni 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen ICS
Datum uitspraak	: 9 november 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de Gedragscode consumptief krediet en de Algemene Voorwaarden Gespreid Betalen Faciliteit

Samenvatting

De consument heeft een creditcard met gespreid betalen-faciliteit bij ICS. ICS heeft de kredietwaardigheid van de consument opnieuw getoetst en op basis daarvan de overeenkomst opgezegd. De consument vindt de wijze waarop ICS dit heeft uitgevoerd om meerdere redenen onzorgvuldig en klantonvriendelijk. De consument meent dat onvoldoende rekening is gehouden met extra inkomsten die hij heeft. Bovendien is volgens de consument sprake van leeftijdsdiscriminatie. De commissie oordeelt dat er geen sprake is van leeftijdsdiscriminatie. ICS heeft naar het oordeel van de commissie onvoldoende rekening gehouden met het overige inkomen van de consument. ICS heeft daarbij niet aangetoond ook daadwerkelijk de aanvullende informatie, die de consument had verstrekt, te hebben meegewogen in het oordeel over de kredietwaardigheid van de consument. De commissie onderschrijft dat ICS in dit traject zorgvuldiger en klantvriendelijker had kunnen communiceren met de consument. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

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, 5) de dupliek van ICS, 6) de aanvullende reactie van de consument, en 7) de aanvullende reactie van ICS.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 oktober 2021. Partijen zijn aldaar verschenen.

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 19 november 2017 een creditcard met gespreid betalen-faciliteit (de creditcard) bij ICS. Op 5 november 2020 heeft de consument een brief gekregen waarin ICS vroeg om verduidelijking van de financiële situatie van de consument. De consument heeft daarop een formulier ingevuld. Op 9 december 2020 heeft de consument een bericht gekregen van ICS dat de overeenkomst werd opgezegd en de creditcard geblokkeerd.

2.2 De consument heeft naar aanleiding van dit bericht (aanvullende) gegevens over zijn inkomen verstrekt aan ICS.

2.3 Op 3 maart 2021 heeft de consument opnieuw een brief gekregen van ICS waarin stond dat uit de nieuwe berekening bleek dat de creditcard niet meer bij zijn persoonlijke situatie paste en de creditcard daarom alsnog werd opgezegd per 29 maart 2021.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert dat de commissie oordeelt dat ICS onzorgvuldig heeft gehandeld in het beëindigen van de creditcard, onzorgvuldig heeft gehandeld in de afhandeling van zijn bezwaar tegen het beëindigen van de creditcard, en dat de commissie oordeelt dat ICS de consument onprofessioneel en klantonvriendelijk heeft behandeld.

2.5 Volgens de consument is zijn creditcard op ondeugdelijke gronden ingetrokken. De gronden waarop ICS de creditcard van de consument heeft ingetrokken zijn gebaseerd op leeftijdsdiscriminatie. Uit de gegevens die de consument aan ICS heeft geleverd, blijkt niets over de kredietwaardigheid van de consument. Daaruit is af te leiden dat de toets dus is gedaan op basis van het feit dat hij de pensioengerechtigde leeftijd heeft bereikt. Dat betekent ook dat per definitie iedere consument die de pensioengerechtigde leeftijd bereikt geen creditcard meer kan hebben als dit de manier is waarop ICS toetst. Hoewel Kifid heeft geoordeeld dat leeftijdsdiscriminatie alleen van toepassing is op arbeidsgerelateerde zaken, zo blijkt uit GC Kifid 2020-112, betekent het niet dat er van leeftijdsdiscriminatie geen sprake is. De consument meent dat die uitspraak een te legalistische voorstelling van zaken is en dat hiermee het maatschappelijk belang uit het oog wordt verloren. De manier waarop ICS inkomen toetst zorgt ervoor dat veel mensen met een pensioen niet in aanmerking kunnen komen voor een creditcard. Dit geldt ook voor mensen die bijvoorbeeld werken als zzp'er. Daarnaast had ICS moeten kijken of het mogelijk was geweest om een creditcard zonder de kredietfaciliteit aan te bieden.

De consument is jarenlang klant geweest bij ICS, dus het stelt hem teleur dat er niet met hem is meegedacht. Het stelt de consument ook teleur dat er niet naar zijn volledige financiële situatie is gekeken. Dan had ICS kunnen zien dat de consument er financieel goed voor staat.

2.6 Bij de naleving van de zorgplicht krijgt ICS alle ruimte van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en Kifid, getuige de uitspraken 2019-966, 2020-569, 2021-0284. Zelfs de Consumentenbond stelt zich mild op. Dit terwijl ICS bulldozerpraktijken gebruikt als het gaat om het strakker superviseren van cardhouders. Op sociale media is te zien dat het niet alleen de consument treft, maar dat er veel consumenten zijn die gedupeerd zijn door dit bedrijf.

2.7 De consument is onbeschoft behandeld door medewerkers van ICS. Op een gegeven moment kreeg de consument aan de telefoon te horen dat het niet uitmaakte of hij een miljoen op de bank had staan of dat hij Johan Cruijff was, hem werd geen creditcard meer verstrekt. De consument had zijn inkomen opgegeven en werd vervolgens meerdere malen om aanvullende informatie gevraagd. Hij heeft deze ook gestuurd en telkens per mail een bevestiging gekregen, maar er is nooit wat met die informatie gedaan. Uit deze informatie blijkt dat de consument meer inkomen heeft dan alleen een pensioen en dat hij ook een partner met een vast inkomen heeft. Zelfs toen de consument deze gegevens per aangetekende post verstuurde, werd er niets mee gedaan, zo stelde de consument ter zitting. De consument kreeg vervolgens zonder uitleg alsnog een afwijzing. Het is de consument volstrekt onduidelijk wat er met zijn informatie is gedaan. De consument heeft ook telkens uit zichzelf contact op moeten nemen met ICS om opheldering te krijgen. Als de consument uit zichzelf contact opnam, dan werd dat ook gezien als een oplossing van zijn klacht, terwijl de consument juist belde, omdat hij geen reactie kreeg. Ook toen de consument aangaf het op prijs te stellen als er alsnog werd gereageerd op zijn brief bleef een reactie uit.

2.8 De consument heeft naar aanleiding van deze situatie opgevraagd - op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming - welke informatie ICS over hem had. De consument werd daarbij naar verschillende afdelingen gestuurd en kreeg uiteindelijk alleen een overzicht waaruit bleek dat ICS slechts over enkele elementaire basisgegevens beschikte. De consument is nooit in gebreke gebleven in zijn betalingen. De consument heeft ook helemaal nooit gevraagd om een creditcard met gespreid betalen-faciliteit. Dit heeft ICS ervan gemaakt. De consument heeft dit ter zitting nogmaals herhaald.

Het verweer

2.9 ICS heeft de volgende verweren gevoerd.

2.10 ICS volgt de beleidsregels van de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB). Ook de AFM vraagt al langer aandacht voor de gevolgen van overkreditering. ICS wil dit voorkomen. De handelingen van ICS vinden dan ook niet plaats omdat ICS klanten niet vertrouwt. De berekening die naar aanleiding van de situatie van de consument is gedaan, is conform artikel 8 van de Gedragscode Consumptief Krediet. Deze beleidsregels zijn in samenspraak met het NIBUD vastgesteld. Deze regels zijn vanaf 1 april 2021 van kracht, maar in aanloop daar naartoe heeft er al een verzwaring van de leennorm plaatsgevonden om overkreditering te voorkomen. ICS heeft op basis daarvan een berekening gemaakt. Bij die berekening mag alleen bestendig inkomen worden meegerekend. Het vermogen dat iemand kan hebben, mag niet meegerekend worden. In het geval van de consument kwam daardoor de berekening onder het minimum van de leennorm uit en daarom werd de overeenkomst beëindigd. ICS heeft de berekening meegestuurd. Het inkomen van de partner van de consument kon niet worden meegenomen, omdat de partner geen partij was bij de overeenkomst. ICS heeft thans aangeboden om een nieuwe berekening te maken en daarin de aanvullende inkomsten van de consument mee te nemen.

2.11 ICS heeft zich niet schuldig gemaakt aan leeftijdsdiscriminatie. De beëindiging heeft plaatsgevonden op basis van de financiële draagkracht van de consument, zoals volgens de Gedragscode vastgesteld, en niet zijn leeftijd. De voorwaarden van deze creditcard bieden ook de mogelijkheid voor ICS om de overeenkomst op te zeggen.

2.12 ICS heeft tijdens de zitting verklaard de zorgplicht hoog in het vaandel te hebben staan. Die zorgplicht houdt in dat ICS overkreditering moet voorkomen, zo blijkt uit artikel 4:34 van de Wet financieel toezicht. Om dit te voorkomen, wordt het hele klantenbestand doorgelicht. Dit gebeurt op een wijze waarbij in ieder geval niet wordt gekeken naar de leeftijd van iemand, of iemand de pensioengerechtigde leeftijd heeft bereikt of soort inkomen. Deze doorlichting is noodzakelijk, ook al kost het ICS zelf ook klanten. Voor de gang van zaken heeft ICS ter zitting in persoon excuses aangeboden.

2.13 De consument heeft inmiddels geen individueel belang meer bij de klacht. De consument wil geen nieuwe creditcard en vordert ook geen schade. Volgens de uitspraken 2020-142 en 2021-0809 moet de klacht daarom niet-behandelbaar worden verklaard.

3. De beoordeling

Is de klacht behandelbaar?

3.1 De commissie moet beoordelen of ICS onzorgvuldig heeft gehandeld toen ICS de creditcard van de consument afsloot en of ICS onzorgvuldig heeft gehandeld in de afhandeling van de klacht van de consument.

Voordat de commissie hierop ingaat, moet de commissie beoordelen of de klacht behandelbaar is, omdat ICS zich beroept op de niet-behandelbaarheid van de klacht.

3.2 De Hoge Raad heeft geoordeeld dat een bezwaar, beroep of (incidenteel) hoger beroep niet-ontvankelijk moet worden verklaard als de indiener van dat rechtsmiddel geen belang daarbij heeft. Daarvan is volgens de Hoge Raad sprake als het aanwenden van het rechtsmiddel hem niet in een betere positie kan brengen.[1] Ook heeft de Hoge Raad geoordeeld dat, indien een verklaring voor recht wordt gevorderd dat aansprakelijkheid bestaat voor schade, de rechter ervan uit dient te gaan dat eiser daarbij belang heeft als de mogelijkheid van schade aannemelijk is. Dat geldt ook als niet tevens een veroordeling tot schadevergoeding wordt gevorderd.[2]

3.3 De consument heeft naar het oordeel van de commissie nog altijd een belang bij het behandelen van de klacht, ook al heeft hij een nieuwe creditcard en vordert hij geen verdere schade. De consument is in een positie gebracht door handelen van ICS waar hij voorheen niet in zat. Hij heeft een creditcard af moeten sluiten bij een andere maatschappij waarvoor hij inspanning heeft moeten leveren en het is aannemelijk dat de consument daarvoor kosten heeft moeten maken. Dat de consument geen geldbedrag vordert en een nieuwe creditcard heeft bij een andere maatschappij doet hieraan niet af. De klacht is dus behandelbaar.

Mocht ICS de overeenkomst beëindigen?

3.4 De consument voert, kort gezegd, aan dat hij meerdere keren gegevens over zijn inkomen heeft verstrekt, maar dat daar niets mee is gedaan, en dat ICS de regels met betrekking tot het toetsen van de kredietwaardigheid van de consument te strikt interpreteert. ICS voert aan dat de regels op de juiste manier zijn gevolgd en opzegging mogelijk is volgens de voorwaarden van de overeenkomst.

3.5 Waar beide partijen het over eens zijn, is dat ICS een zorgplicht heeft en dat het beoordelen van de kredietwaardigheid van klanten tot deze zorgplicht behoort. De commissie onderschrijft dit. Bij het beoordelen van de kredietwaardigheid van de consument is alleen zijn inkomen uit zijn pensioenen meegenomen. De consument heeft geprobeerd aan te tonen dat zijn regelmatige inkomsten hoger waren en bovendien zijn partner ook een vast inkomen heeft. ICS meent dat het inkomen van de partner destijds niet kon worden meegenomen, omdat diegene geen partij was bij de overeenkomst. Op het moment dat de klacht speelde, was het niet mogelijk om de partner als partij bij de overeenkomst bij te schrijven.

---

[1] Zie Hoge Raad 11 april 2014, ECLI:NL:HR:2014:878, rechtsoverweging 3.4.2., en herhaald in Hoge Raad 10 maart 2017, ECLI:NL:HR:2017:392, rechtsoverweging 3.2.

[2] Zie Hoge Raad 27 maart 2015, ECLI:NL:HR:2015:760, rechtsoverweging 4.1.2.

3.6 De commissie ziet niet dat ICS de aanvullende informatie die de consument heeft opgestuurd, heeft gebruikt voor een nieuwe berekening. Terwijl de Gedragscode in 2020 ruimte liet voor ICS om de kredietwaardigheid op basis van andere inkomsten dan inkomen uit werk of pensioen mee te nemen, zolang ze een bestendig karakter hadden. Dit blijkt zowel uit de bewoording van artikel 8 van de Gedragscode als de toelichting op dit artikel. ICS heeft de consument bij de afwijzing niet laten weten of het overige inkomen is meegenomen in de berekening en zo ja, waarom het dan kennelijk niet als bestendig inkomen wordt gezien. De consument heeft daardoor niet kunnen nagaan op basis van welke gegevens ICS zijn kredietwaardigheid heeft beoordeeld. De commissie merkt daarbij op dat ICS tijdens deze procedure wel de bereidheid heeft betoond om naar het overige inkomen van de consument te kijken. Dit was dus wel een mogelijkheid. Dat ICS een groot klantenbestand heeft en het veel tijd en moeite kost om het hele bestand door te lichten, begrijpt de commissie. Dit mag echter geen reden zijn om niet meer naar de individuele omstandigheden van klanten te kijken. Dat is in het proces voorafgaand aan het indienen van de klacht door de consument bij Kifid niet gebeurd.

3.7 Tot slot merkt de commissie op dat er geen sprake is van leeftijdsdiscriminatie. ICS licht haar klantenbestand door op basis van de geldende regelgeving met betrekking tot de zorgplicht van ICS. Tijdens de zitting heeft ICS bovendien betwist dat het beoordelen van de kredietwaardigheid zich beperkt tot mensen die de AOW-gerechtigde leeftijd hebben bereikt. Het gehele bestand van ICS wordt beoordeeld en leeftijd is bij deze doorlichting geen factor.

Is de consument op de juiste wijze geïnformeerd?

3.8 De consument beklaagt zich er ook over dat hij niet correct is behandeld door ICS. De consument kreeg geen antwoord op brieven en ook telefonisch werd hij op onfatsoenlijke wijze te woord gestaan. ICS betreurt de situatie en heeft ter zitting aangegeven dat de manier van omgaan met de consument niet klantvriendelijk was. ICS heeft tevens excuses aangeboden voor de gang van zaken. De commissie heeft hier kennis van genomen en onderschrijft dit.

Conclusie

3.9 De commissie concludeert uit het voorgaande dat ICS onzorgvuldig heeft gehandeld in de afhandeling van het bezwaar van de consument tegen de opzegging van de creditcard. Tevens oordeelt de commissie dat ICS de consument beter had kunnen informeren en te woord had kunnen staan. In zoverre is de klacht gegrond. Van leeftijdsdiscriminatie is geen sprake. Dat onderdeel van de klacht is ongegrond.

4. De beslissing

De klacht wordt gegrond verklaard als hierboven onder 3.9 omschreven.

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.

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 Gedragscode consumptief krediet en de Algemene Voorwaarden Gespreid Betalen Faciliteit

Relevante bepalingen uit de Gedragscode consumptief krediet

8 Bepaling netto-inkomen
Het netto-inkomen van de consument bestaat uit inkomstenbronnen met een bestendig karakter, herrekend naar maandbasis, waarin niet worden meegenomen: zorgtoeslag, vakantiegeld, kinderbijslag, reiskostenvergoeding, tegemoetkoming schoolkosten en belastingteruggave ziektekosten.

Artikel 8 Bepaling netto-inkomen
a. Voor de bepaling van het netto-inkomen van de consument worden de volgende inkomstenbronnen in beginsel in aanmerking genomen:
* inkomen uit een vaste arbeidsovereenkomst;
* inkomen uit pensioen;
* inkomen op grond van AOW;
* vaste 13de maand:
* heffingskorting partner;
* inkomen op grond van een wachtgeldregeling, Wia, Wajong of een andere, soortgelijke regeling.
b. Voor de bepaling van het netto-inkomen kan de bank de volgende inkomstenbronnen in aanmerking nemen, als zij naar het oordeel van de bank een bestendig karakter hebben:
* werkgeverstoeslag;
* provisie;
* overwerkvergoeding.
c. Voor consumenten die geen bestendig inkomen genieten uit arbeid, zoals zelfstandige ondernemers en freelancers, bepaalt de bank per geval welk deel van het inkomen een bestendig karakter draagt.

Relevante bepalingen uit de Algemene Voorwaarden Gespreid Betalen Faciliteit

Artikel 2 Ingang, duur en beëindiging van de overeenkomst
(…)
2.5 Wij mogen uw Card blokkeren als uw kredietwaardigheid sterk verslechterd is. Wij mogen uw kredietwaardigheid opnieuw beoordelen als uw persoonlijke of financiële situatie wijzigt.