Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0203

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	2 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen ICS
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Opzegging Gespreid Betalen Faciliteit. ICS heeft aan de consument een creditcard uitgegeven, waaraan een Gespreid Betalen Faciliteit was gekoppeld. De consument klaagt dat ICS de Gespreid Betalen Faciliteit in 2024 ten onrechte heeft beëindigd en deze dient te herstellen, dan wel een vergelijkbaar alternatief aan de consument dient aan te bieden. Daarnaast klaagt de consument over de communicatie vanuit ICS. De commissie is van oordeel dat ICS de Gespreid Betalen Faciliteit mocht beëindigen en dat opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. Ook is de commissie niet gebleken dat ICS in haar communicatie richting de consument is tekortgeschoten. De klachten van de consument zijn ongegrond en de commissie wijst de vorderingen van de consument af.

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 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 ICS heeft aan de consument een creditcard uitgegeven, waaraan sinds 2009 een faciliteit was gekoppeld die de consument de mogelijkheid gaf om het openstaande saldo van zijn creditcard in termijnen aan ICS terug te betalen. Deze faciliteit heet de Gespreid Betalen Faciliteit.

2.2 Op de overeenkomst tussen ICS en de consument zijn de Algemene Card-voorwaarden en de Algemene Voorwaarden Gespreid Betalen (hierna: voorwaarden GBF) van toepassing.

2.3 In artikel 2.3 van de voorwaarden GBF staat:

> *"De Overeenkomst geldt voor onbepaalde tijd. U kunt de Overeenkomst altijd schriftelijk, telefonisch of via uw persoonlijke internetomgeving opzeggen. Uw opzegtermijn is 1 maand. Wij kunnen de Overeenkomst ook opzeggen. Onze opzegtermijn is 2 maanden."*

2.4 Op 21 februari 2024 heeft ICS de consument een brief gestuurd over de creditcard en de Gespreid Betalen Faciliteit. In deze brief staat:

> *"(...) U heeft een World Card Gold. Daaraan gekoppeld heeft u de mogelijkheid om het saldo gespreid terug te betalen. Dit noemen we de Gespreid Betalen Faciliteit (GBF). We gaan hiermee stoppen en zeggen daarom per 1 oktober 2024 uw overeenkomst voor de GBF op. In deze brief leest u waarom we dit doen en wat dit voor u betekent.*
>
> ***Waarom stopt de GBF?***
>
> *Met de GBF kunt u uw creditcard-uitgaven in delen terugbetalen. De limiet die u overheeft, mag u altijd weer opnemen. Dit kan ervoor zorgen dat u lange tijd een openstaand saldo heeft, waar u ook rente over betaalt. Omdat we dit doorlopende karakter niet meer vinden passen bij hoe we een krediet willen aanbieden, kiezen we ervoor om te stoppen met de GBF.*
>
> ***Wat betekent dit voor u?***
>
> *Tot 1 oktober 2024 kunt u uw GBF gebruiken zoals u bent gewend. Het duurt nog even voor het 1 oktober is. En u hoeft nu direct nog niets te doen. Maar we willen u wel alvast laten weten wat straks uw mogelijkheden zijn.*
>
> ***Wilt u uw creditcard blijven gebruiken?***
>
> *U kunt de creditcard onder voorwaarden zonder GBF blijven gebruiken. Dit zijn de twee voorwaarden:*
>
> *1. Uw saldo is vóór 1 oktober 2024 lager dan € 50; en*
>
> *2. Uw creditcard zonder GBF past bij uw financiële situatie*
>
> *Is uw saldo € 50 of lager? Dan krijgt u vanaf april 2024 van ons bericht. We vragen u om een paar gegevens aan ons door te geven. Zo controleren we of de creditcard past bij uw financiële situatie. Uit de beoordeling kan blijken dat we uw limiet moeten verlagen of uw creditcard meteen moeten sluiten. De maximale limiet die u via dit proces kunt krijgen is € 5.000. (...)"*

2.5 Per brief van 17 juni 2024 heeft ICS de consument als volgt geïnformeerd:

> *"(...) U heeft ons gegevens doorgegeven over uw financiële situatie. Hartelijk dank daarvoor. Hiermee hebben we beoordeeld of uw World Card Gold zonder Gespreid Betalen Faciliteit (GBF) bij uw financiële situatie past.*
>
> ***Uitkomst: u houdt uw creditcard met een limiet van € 2.400,-***
>
> *U kunt uw creditcard zonder GBF blijven gebruiken. Wel verlagen we uw bestedingslimiet naar € 2.400,-. Uit onze beoordeling blijkt namelijk dat de bestedingslimiet van € 7.500,- die u nu heeft, niet meer past bij uw financiële situatie. De wijziging gaat meteen in, vanaf 14 juni 2024.*
>
> ***Uw creditcard zonder GBF - zo werkt het***
>
> *De GBF is van uw creditcard verwijderd en afgemeld bij Bureau Krediet Registratie (BKR)*
>
> *Ontvangt u een rekeningoverzicht? Betaal binnen 21 dagen het hele saldo terug*
>
> *Uw nieuwe bestedingslimiet is € 2.400,-*
>
> *U betaalt geen rente (...)"*

2.6 De consument heeft de met de creditcard gedane bestedingen vanaf 14 juni 2024 maandelijks terugbetaald.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert herstel van de Gespreid Betalen Faciliteit, dan wel dat ICS hem een vergelijkbaar passend alternatief aanbiedt. Hij voert daarvoor de volgende argumenten aan.

2.8 De consument heeft destijds de creditcardrekening met doorlopend krediet bij ICS geopend vanwege de mogelijkheid om gespreid te betalen. Het inkomstenpatroon van de consument is seizoensgebonden. Hij is werkzaam van januari tot juli en ontvangt van juli tot en met december een uitkering. Door de Gespreid Betalen Faciliteit van ICS kon de consument zijn kosten spreiden over het jaar. Doordat ICS dit product heeft beëindigd en de consument het openstaande saldo iedere maand volledig moet aflossen, komt de consument in de financiële problemen. Dit terwijl de Gespreid Betalen Faciliteit voor de consument goed werkte en nooit sprake is geweest van wanbetaling of betalings-achterstanden. ICS heeft bij de beëindiging van de Gespreid Betalen Faciliteit geen rekening gehouden met de belangen en specifieke omstandigheden van de consument. ICS had hem ook een passend alternatief product moeten aanbieden. De beëindiging van de Gespreid Betalen Faciliteit is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar en de handelwijze van ICS is in strijd met de op haar rustende zorgplicht.

2.9 Daarnaast klaagt de consument over de afhandeling van zijn klacht door ICS, waarbij volgens de consument gebruik is gemaakt van gestandaardiseerde en onpersoonlijke antwoorden en niet is ingegaan op zijn specifieke situatie.

Het verweer

2.10 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 Aan de commissie ligt de vraag voor of ICS de Gebreid Betalen Faciliteit opnieuw moet aanbieden aan de consument of dat ICS de consument een vergelijkbaar alternatief moet aanbieden. De commissie is van oordeel dat ICS tot beide niet gehouden is en licht dat hierna toe.

Beoordelingskader

3.2 Uitgangspunt bij de beoordeling is dat de relatie tussen partijen voor onbepaalde tijd is aangegaan (wat ook wel een 'duurovereenkomst' wordt genoemd). Of en, zo ja, onder welke voorwaarden een duurovereenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan worden opgezegd, wordt volgens vaste jurisprudentie van de Hoge Raad[1] bepaald door de inhoud van die overeenkomt en door de van toepassing zijnde wettelijke bepalingen. Op grond van artikel 7:65 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW) kan een kredietverstrekker een kredietovereenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan, beëindigen, als dit in de overeenkomst is opgenomen. Daarvoor geldt een opzegtermijn van tenminste twee maanden. Of de opzegging van de overeenkomst rechtsgeldig is, moet beoordeeld worden aan de hand van de relevante bepalingen in de overeenkomst en de toepasselijke voorwaarden.

3.3 Ook moet de opzegging worden getoetst aan de eisen van redelijkheid en billijkheid, zoals beschreven in artikel 6:248 BW. De Hoge Raad heeft overwogen dat op grond van artikel 6:248 lid 1 BW aanvullende eisen kunnen gelden voor een opzegging, zoals het bestaan van een zwaarwegende grond voor de opzegging, het hanteren van een bepaalde opzegtermijn of het betalen van een (schade)vergoeding. De toepassing van artikel 6:248 lid 2 BW kan ertoe leiden dat een opzegging onder de gegeven omstandigheden onaanvaardbaar is.[2]

[1] Hoge Raad 2 februari 2018, ECLI:NL:HR:2018:141 (Goglio/SMQ Group), te raadplegen op www.rechtspraak.nl.
[2] Hoge Raad 2 februari 2018, ECLI:NL:HR:2018:141 (Goglio/SMQ Group), overweging 3.6.4.

Had ICS een opzegbevoegdheid?

3.4 De commissie stelt vast dat ICS op grond van de voorwaarden GBF een opzegbevoegdheid heeft. In artikel 2.3 van de voorwaarden GBF staat dat ICS de overeenkomst mag opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden (zie hiervoor onder 2.3). Uit de brief van 21 februari 2024 blijkt dat ICS de creditcard op die datum heeft opgezegd en hierbij een termijn van meer dan twee maanden in acht heeft genomen (zie hiervoor onder 2.4). Daarmee heeft ICS gehandeld in overeenstemming met de overeenkomst en artikel 7:65 lid 2 BW.

Mocht ICS de opzegbevoegdheid gebruiken?

3.5 ICS mag van deze opzegbevoegdheid geen gebruik maken indien dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Voor de beoordeling of sprake is van een onaanvaardbare opzegging moet een belangen-afweging worden gemaakt. Het belang van ICS bij de opzegging moet worden afgewogen tegen het belang van de consument bij het voortzetten van het product. Deze afweging moet plaatsvinden aan de hand van alle - ten tijde van de opzegging - bekende feiten en omstandigheden.

3.6 Tegenover de belangen die de consument in 2.8 naar voren heeft gebracht, heeft ICS toegelicht waarom zij de Gespreid Betalen Faciliteit heeft opgezegd. Het betreft een algemeen besluit van ICS om de Gespreid Betalen Faciliteit niet meer aan haar klanten aan te bieden. Met de Gespreid Betalen Faciliteit konden klanten de limiet die op hun creditcard stond, altijd weer opnemen, zonder het saldo eerst helemaal terug te betalen. Dit kon ertoe leiden dat klanten lange tijd een openstaand saldo hadden, waarover zij ook rente betaalden. ICS heeft verder toegelicht dat binnen en buiten ICS steeds minder draagvlak bestaat voor een product als de Gespreid Betalen Faciliteit. ICS vindt het doorlopende karakter van dit product niet meer passen in deze tijd en wil graag dat haar klanten financieel gezond zijn en blijven. Daarom is ICS gestopt met dit product. Het product is daarnaast niet bedoeld voor het opvangen van lagere inkomsten gedurende het jaar.

3.7 De commissie begrijpt dat het beëindigen van de Gespreid Betalen Faciliteit vervelend is voor de consument en tot aanzienlijk ongemak heeft geleid. Dit maakt echter niet dat ICS verplicht is om de Gespreid Betalen Faciliteit voor de consument voort te zetten. Het staat ICS in beginsel vrij haar beleid te bepalen en tot de conclusie te komen dat een bepaald product niet meer past in haar nieuwe beleid. Naar het oordeel van de commissie ligt er, gelet de voorgaande toelichting van ICS, een duidelijke en aanvaardbare beleidskeuze ten grondslag aan het opzeggen van de Gespreid Betalen Faciliteit. ICS heeft voldoende onderbouwd dat zij een zwaarwegend belang heeft bij het stopzetten van de Gespreid Betalen Faciliteit voor al haar klanten, waaronder dus ook de consument. Een alternatief product biedt zij niet aan.

3.8 Daarnaast is de commissie van oordeel dat ICS voldoende rekening heeft gehouden met de belangen van de consument. Zo heeft ICS een ruime opzegtermijn gehanteerd van meer dan zeven maanden. Verder heeft ICS de consument de mogelijkheid geboden om zijn creditcard zonder de Gespreid Betalen Faciliteit te blijven gebruiken. Van deze mogelijkheid heeft de consument gebruik gemaakt, waardoor hij de beschikking blijft houden over de creditcard met een (op zijn financiële situatie aangepast) limiet van € 2.400,-. ICS kan geen alternatief product aan de consument aanbieden waarbij het openstaande saldo op een creditcard steeds gespreid kan worden terugbetaald, omdat zij een dergelijk product niet langer aanbiedt, hetgeen door de consument niet is weersproken. Het scenario dat de consument bij opzegging van de Gespreid Betalen Faciliteit in financiële problemen raakt en daarom een kredietfaciliteit nodig heeft, is door de consument onvoldoende onderbouwd. Dat de Gespreid Betalen Faciliteit voor de consument goed werkte en nooit sprake is geweest van wanbetaling of betalingsachterstanden, zoals aangevoerd door de consument, maakt niet dat ICS gehouden was om de Gespreid Betalen Faciliteit voor de consument voort te zetten.

3.9 De commissie komt daarmee tot het oordeel dat de opzegging van ICS naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is en ICS niet gehouden is een vergelijkbaar alternatief aan de consument aan te bieden.

Communicatie ICS

3.10 De commissie overweegt dat uit de overgelegde correspondentie blijkt dat ICS inhoudelijk is ingegaan op de door de consument aangevoerde klacht en deze gemotiveerd heeft weerlegd, waarbij zij tevens de omstandigheid heeft betrokken dat de consument seizoen-werker is. Dat daarbij (deels) gebruik is gemaakt van gestandaardiseerde teksten, maakt op zichzelf niet dat de klachtbehandeling onzorgvuldig is geweest of dat ICS haar zorgplicht heeft geschonden. Niet is gebleken dat ICS relevante individuele omstandigheden van de consument buiten beschouwing heeft gelaten. Dit klachtonderdeel treft daarom geen doel.

Ambtshalve toetsing

3.11 Voor de beoordeling van de klacht is het beding in artikel 2.3 van de voorwaarden GBF van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

3.12 De conclusie is dat ICS de Gespreid Betalen Faciliteit mocht opzeggen en deze niet hoeft te herstellen of een vergelijkbaar passend alternatief aan de consument hoeft aan te bieden. Verder is niet gebleken dat ICS in haar communicatie richting de klacht is tekortgeschoten. De klachten van de consument zijn ongegrond. Dat betekent dat de vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Artikel 6:248 van het Burgerlijk Wetboek (BW)

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.

Artikel 7:65 lid 2 BW

2 De kredietgever kan, indien dit in de kredietovereenkomst is overeengekomen, een kredietovereenkomst met onbepaalde looptijd beëindigen door de consument met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste twee maanden een opzegging te doen toekomen op papier of op een andere duurzame drager.