Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0378
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 3 februari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: International Card Services B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ICS
Datum uitspraak	: 22 april 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Gespreid Betalen Faciliteit. Buitengerechtelijke incassokosten. BKR-code. De consument houdt een creditcard aan bij ICS. Op de creditcard is een betalingsachterstand van vier maanden ontstaan. ICS heeft de betalingsachterstand gemeld bij de Stichting BKR en buitengerechtelijke incassokosten berekend over de achterstand. De consument heeft de Gespreid Betalen Faciliteit bij ICS aangevraagd. Vanwege zijn leeftijd (72) heeft ICS die aanvraag afgewezen. De consument vordert dat hij gebruik mag maken van de Gespreid Betalen Faciliteit, schadevergoeding en verwijdering van zijn persoonsgegevens bij de Stichting BKR. De commissie oordeelt dat het klachtonderdeel ter zake van de Gespreid Betalen Faciliteit niet-behandelbaar is, omdat de commissie hierover al eerder heeft geoordeeld. De commissie is van oordeel dat ICS terecht buitengerechtelijke incassokosten bij de consument in rekening heeft gebracht en dat ICS de betalingsachterstand terecht bij de Stichting BKR heeft gemeld. Deze klachtonderdelen wijst de commissie af.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 7, 8, 25 en 27 februari 2021; 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. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dat betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt bij ICS een creditcard aan. Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Algemene Card-voorwaarden ANWB (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

2.2 In artikel 15.6 van de voorwaarden staat:

"(…) Als uw Card geblokkeerd is, brengen wij vertragingsrente in rekening over het openstaande saldo tot dit saldo volledig aan ons is terugbetaald. De vertragingsrente is gelijk aan de wettelijke rente voor niet-handelstransacties. Ook kunnen wij wettelijk vastgesteld incassokosten in rekening brengen over het openstaande saldo. Voordat wij dat doen, sturen we eerst een aanmaning. (…)"

2.3 In artikel 15.7 van de voorwaarden staat:

"(…) Een betalingsachterstand van vier maanden moeten wij verplicht melden bij BKR. (…)"

2.4 Op 4 juni 2020 heeft ICS de consument een brief gestuurd. Hierin staat:

"(…) U ontvangt deze brief omdat u een betalingsachterstand van zes weken heeft.

(…) Wij vragen u het bedrag van € 850,- als volgt over te maken: (…)"

2.5 Op 6 juli 2020 heeft ICS de consument een brief gestuurd. Hierin staat:

"(…) U ontvangt deze brief omdat u het rekeningoverzicht van drie maanden geleden van uw ANWB Visa Card nog niet volledig heeft betaald.

(…) Wij vragen u dringend om het openstaande bedrag van € 700,- aan ons over te maken. Dit is het totaal uitstaand saldo, inclusief uw laatste rekeningoverzicht.

Binnen 14 dagen nadat deze brief bij u is bezorgd moeten wij uw betaling hebben ontvangen. Als u dat niet doet, heeft dit de volgende gevolgen:

- *Wij brengen € 105,00 aan wettelijke incassokosten in rekening. Dit is berekend over € 700,00, het uitstaand saldo van uw voorlaatste rekeningoverzicht. ICS is niet btw-plichtig. Als wij uw vordering uit handen geven aan een deurwaarder dan zullen de wettelijke incassokosten verhoogd worden met de daarover verschuldigde btw van 21%. (…)"*

2.6 Op 27 juli 2020 heeft ICS de consument een brief gestuurd. Hierin staat:

"(…) Helaas heeft u uw openstaande saldo nog niet volledig betaald. (…)
Op dit moment is het totaal te betalen bedrag: € 605,-.
Wij vragen u uw openstaande saldo vóór 09 augustus 2020 aan ons te betalen.

(…) Wij zijn verplicht om betalingsachterstanden van vier maanden of langer door te geven aan het Bureau Krediet Registratie (BKR). (...) Als u vóór 09 augustus betaalt, hoeven wij uw betalingsachterstand niet door te geven. (…)"

2.7 Op 19 augustus 2020 heeft ICS een betalingsachterstand van de consument gemeld bij de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR), waarna de Stichting BKR met betrekking tot de consument een achterstandscode (hierna: A-code) heeft opgenomen in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI).

2.8 Voor de terugbetaling van de betalingsachterstand heeft de consument bij ICS de Gespreid Betalen Faciliteit aangevraagd. ICS heeft deze aanvraag afgewezen, omdat de consument ouder is dan 69 jaar. Op 6 februari 2020 heeft de commissie een eerdere klacht die de consument in dit verband tegen ICS heeft ingediend, afgewezen.[1]

De klacht en vordering van de consument

2.9 De consument vordert dat hij gebruik mag maken van de Gespreid Betalen Faciliteit. Daarnaast vordert de consument een schadevergoeding van € 150,- en verwijdering van de A-code uit het CKI van de Stichting BKR.

2.10 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat ICS toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit de overeenkomst die partijen hebben gesloten. Daartoe heeft hij de volgende argumenten aangevoerd:

- ICS doet aan leeftijdsdiscriminiatie door de Gespreid Betalen Faciliteit niet aan de consument (72 jaar oud) aan te bieden.
- ICS heeft de buitengerechtelijke incassokosten ten onrechte bij de consument in rekening gebracht.
- ICS heeft ten onrechte de A-code doen plaatsen in het CKI van de Stichting BKR.

2.11 Door de toerekenbare tekortkoming van ICS in de nakoming van haar verbintenissen uit de overeenkomst heeft de consument schade geleden. Die schade bestaat eruit dat hij geen gebruik kan maken van de Gespreid Betalen Faciliteit, uit € 150,- ter zake van de buitengerechtelijke incassokosten die ICS ten onrechte bij de consument in rekening heeft gebracht en uit de omstandigheid dat ICS ten onrechte de A-code heeft doen opnemen in het CKI van de Stichting BKR.

Het verweer van ICS

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

[1] Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2020-112.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of de consument gebruik mag maken van de Gespreid Betalen Faciliteit, of ICS al dan niet terecht buitengerechtelijke incassokosten bij de consument in rekening heeft gebracht en of ICS de A-code moet (doen) verwijderen uit het CKI van de Stichting BKR. De commissie is van oordeel dat deze vragen ontkennend beantwoord moeten worden en zal dat hierna toelichten.

De Gespreid Betalen Faciliteit

3.2 De klacht van de consument over de Gespreid Betalen Faciliteit is niet behandelbaar. Volgens artikel 2.1 aanhef en onderdeel a) van haar reglement behandelt de commissie een klacht niet voor zover deze al eerder is behandeld door de commissie. Vaststaat dat de commissie over dit klachtonderdeel op 6 februari 2020 al een uitspraak tussen partijen heeft gedaan. Dat betekent dat dit klachtonderdeel niet-behandelbaar is.

De buitengerechtelijke incassokosten

3.3 Het klachtonderdeel van de consument ter zake van de buitengerechtelijke incassokosten is niet steekhoudend. Volgens artikel 15.6 van de voorwaarden, hiervoor opgenomen onder 2.2, is ICS gerechtigd bij non-betaling van een openstaand saldo buitengerechtelijke incassokosten bij de consument in rekening te brengen nadat ICS de consument eerst een aanmaning heeft gestuurd. ICS heeft toegelicht dat het percentage buitengerechtelijke incassokosten bij een schuld tot € 2.500,- maximaal 15% bedraagt en dat ICS 15% over het uitstaande saldo van € 700,- bij de consument in rekening heeft gebracht, nadat zij de consument eerst een aanmaning had gestuurd.

3.4 De commissie constateert dat ICS bij de berekening van de buitengerechtelijke incassokosten is gebleven binnen de grenzen van wat partijen zijn overeengekomen en binnen de grenzen van artikel 6:96 lid 2 aanhef en onder c van het Burgerlijk Wetboek en artikel 2 van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. Niet gesteld of gebleken is verder dat ICS haar bevoegdheid om de buitengerechtelijke incassokosten bij de consument in rekening te brengen, heeft gebruikt op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Daarmee ligt dit klachtonderdeel voor afwijzing gereed.

De A-code in het CKI van de Stichting BKR

3.5 De consument heeft het standpunt ingenomen dat ICS ten onrechte een A-code in het CKI van de Stichting BKR heeft doen opnemen. Alvorens tot een *inhoudelijke* beoordeling van dit klachtonderdeel te komen, moet de commissie eerst de vraag beantwoorden of dit klachtonderdeel behandelbaar is.

Er is immers een Geschillencommissie BKR die tot taak heeft geschillen te beslechten waarop dit klachtonderdeel betrekking heeft.[2] Nu het onderhavige klachtonderdeel van de consument onderdeel uitmaakt van een geschil met meer klachtonderdelen, is de commissie in lijn met haar eerdere uitspraken[3] bevoegd om ook dit klachtonderdeel te beoordelen en te beslissen.

3.6 Het klachtonderdeel faalt. Volgens artikel 15.7 van de voorwaarden, hiervoor opgenomen onder 2.3, is ICS verplicht een betalingsachterstand van vier maanden te melden bij de Stichting BKR. Uit artikel 10 lid 2 in verbinding met artikel 12 lid 1 onderdelen a en c van het Algemeen Reglement CKI volgt bovendien dat ICS achterstanden van minimaal twee en maximaal vier maanden moet melden bij de Stichting BKR. ICS heeft in dit verband toegelicht dat de A-code terecht is geplaatst, omdat de consument zich niet heeft gehouden aan de voorwaarden door zijn schuld niet tijdig aan ICS terug te betalen. Volgens ICS heeft de consument ook niet op voorstellen van ICS gereageerd om tot een oplossing te komen. Verder heeft ICS toegelicht dat zij zich houdt aan de regels van de Stichting BKR, dat een belangrijk onderdeel daarvan is dat klanten voorafgaand aan een registratie bij de Stichting BKR worden gewaarschuwd en dat ICS dat middels haar brief van 27 juli 2020, hiervoor opgenomen onder 2.6, heeft gedaan.

3.7 Naar het oordeel van de commissie biedt het klachtdossier geen aanknopingspunten die tot het oordeel moeten leiden dat ICS niet heeft gehandeld volgens de regels of hetgeen partijen zijn overeengekomen. Het had bovendien op de weg van de consument gelegen om na het verweer van ICS verder te onderbouwen en te bewijzen wat de grondslag voor de verwijdering van de A-code is. Dat vloeit voort uit artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. Nu consument zijn stelling na het verweer van ICS op geen enkele manier verder heeft onderbouwd en uit een bijzondere regel of de eisen van redelijkheid en billijkheid geen andere verdeling van de bewijslast voortvloeit, kan de commissie niet anders dan het standpunt van consument passeren. Dat betekent dat ook dit klachtonderdeel voor afwijzing gereed ligt.

Conclusie

3.8 De conclusie is dat de consument geen gebruik mag maken van de Gespreid Betalen Faciliteit. ICS hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen en de A-code niet uit het CKI van de Stichting BKR te (doen) verwijderen.

[2] Zie artikel 1 Reglement Geschillencommissie BKR in verbinding met artikel 30 Algemeen Reglement CKI.
[3] Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2019-133.

4. De beslissing

De commissie verklaart het klachtonderdeel ter zake van de Gespreid Betalen Faciliteit niet-behandelbaar en wijst het meer of anders gevorderde 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 wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 6:96 BW

1 Vermogensschade omvat zowel geleden verlies als gederfde winst.
2 Als vermogensschade komen mede voor vergoeding in aanmerking:
   a. redelijke kosten ter voorkoming of beperking van schade die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;
   b. redelijke kosten ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid;
   c. redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte.
3 (…)
4 (…)
5 Bij algemene maatregel van bestuur worden nadere regels gesteld voor de vergoeding van kosten als bedoeld in lid 2 onder c. Van deze regels kan niet ten nadele van de schuldenaar worden afgeweken indien de schuldenaar een natuurlijk persoon is, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. In dit geval mist artikel 241, eerste volzin, van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering toepassing.
6 (…)
7 (…)

Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten (Besluit BIK)

Artikel 2 Besluit BIK

1 De vergoeding voor kosten als bedoeld in artikel 96 lid 2, onder c van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek, bedraagt:
15% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de eerste € 2500 van de vordering;
10% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de volgende € 2500 van de vordering;
5% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de volgende € 5000 van de vordering;
1% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de volgende € 190.000 van de vordering;
0,5% over het meerdere van de hoofdsom met een maximum van € 6775.

2 De in het eerste lid bedoelde vergoeding bedraagt ten minste € 40.

3 (…)

Reglement Geschillencommissie BKR

Begripsbepalingen
Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

(…) **BKR**
Stichting Bureau Krediet Registratie, gevestigd te Tiel.

(…) **BKR Reglementering**
De Statuten en het Algemeen Reglement CKI van BKR.

(…) **Geschil**
Het geschil tussen BKR en/of een Zakelijke klant enerzijds en een Betrokkene anderzijds, dat betrekking heeft op de niet-naleving door BKR en/of de Zakelijke klant van één of meerdere bepalingen van de BKR Reglementering. (…)

Algemeen Reglement CKI (AR CKI)

Artikel 10 AR CKI
Wat moet worden gemeld bij Stichting BKR

1 (…)
2 De zakelijke klant meldt aan Stichting BKR:
   a. de gegevens uit de overeenkomst en de wijzigingen die zich tijdens de duur van de overeenkomst voordoen;
   b. achterstanden, herstelmeldingen en bijzonderheden die zich tijdens de overeenkomst voordoen;
   c. de beëindiging van de overeenkomst.

   Artikel 9 lid 2 en 3 en artikel 15 lid 1 en lid 2 van dit Reglement zijn van toepassing.
3 (…)
4 (…)
5 (…)

Artikel 12 AR CKI
Wanneer wordt een achterstand bij Stichting BKR gemeld

1
   a. Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke klant dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke klant niet is voldaan. Bij de vaststelling van een achterstand worden betalingen van de consument toegerekend aan het oudst vervallen termijnbedrag.
   b. (…)
   c. Bij een doorlopende kredietovereenkomst geldt een vooraf door de zakelijke klant vastgestelde termijn van minimaal twee (2) en maximaal vier (4) maanden na de vervaldatum.
   d. (…)
   e. (…)
   f. (…)
   g. (…)
   h. (…)
   i. (…)
2 Indien een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, meldt de zakelijke klant dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken na het ongedaan maken, bij Stichting BKR.
3
   a. Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR.
   b. Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke klant een herstelcode (H).

<u>Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv)</u>

Artikel 150 Rv

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.