Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0329

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	8 april 2026
Klacht van	De consument
Tegen	American Express Europe SA, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Amex
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Creditcard. De commissie oordeelt dat Amex onzorgvuldig heeft gehandeld door bij, of voorafgaand, aan haar klantonderzoek onaangekondigd de creditcard van de consument (direct) te blokkeren. Amex heeft de verplichting of noodzaak tot deze blokkade in dit geval niet, althans onvoldoende aannemelijk gemaakt. Amex mocht wel, na haar klantonderzoek, de overeenkomst beëindigen en heeft dat op de juiste wijze gedaan. De vordering tot het vergoeden van schade wordt toegewezen. De vordering tot het voorzetten, of het opnieuw activeren, van de overeenkomst 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van Amex; 4) de repliek en aanvulling van de consument; en 5) de dupliek van Amex.

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 en Amex 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 een creditcardovereenkomst met Amex gesloten.

2.2 Op de overeenkomst zijn voorwaarden van toepassing die zijn opgenomen in de *'Overeenkomst voor de American Express® Consumenten Kaarthouders'* van Amex. Enkele relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.3 Bij brief van 20 juni 2025 heeft Amex de consument onder andere als volgt bericht:

> *[Amex] ziet er op toe dat we altijd in het bezit van de juiste en meest recente persoonlijke en financiële gegevens van onze kaarthouders zijn. We sturen u deze brief omdat wij de financiële gegevens van uw account moeten updaten.*
>
> *Wilt u de volgende informatie sturen:*
>
> *. Als u een werknemer van een bedrijf bent: bezorg ons uw laatste 2 maanden originele bankafschriften die uw stortingen op de loonstrook weerspiegelen.*
> *. Als u een zelfstandige of houder van een SBS-kaart bent: bezorg ons uw laatste 2 maanden originele bankafschriften die de betalingen aan American Express weerspiegelen.*
>
> *We verzoeken u om de relevante documenten binnen 14 dagen na de datum van deze brief te verstrekken.*
>
> *Tot we deze informatie van u ontvangen hebben is uw kaart tijdelijk geblokkeerd. Dit geldt ook voor eventuele andere producten van American Express die u bij ons heeft.*
>
> *(...)*

2.4 De consument heeft naar aanleiding van het verzoek van Amex bankafschriften van zijn betaalrekening bij een andere bank aan Amex verstrekt.

2.5 Amex heeft vervolgens bij brief van 23 juni 2025 laten weten de overeenkomst te beëindigen. Amex heeft daarbij de volgende toelichting gegeven:

> *Recent heeft [Amex] haar periodieke risicoanalyse op haar bestand van actieve kaarthouders doorgevoerd. Uit deze evaluatie is gebleken dat u niet langer aan de geldende risicocriteria voor American Express kaarthouders voldoet. Wij zijn om deze reden genoodzaakt uw kaartrekening 23 augustus 2025 te annuleren. Uw [Amex] kaart blijft tot deze datum geblokkeerd.*

2.6 Bij brief van 29 augustus 2025 heeft Amex aan de consument bevestigd dat de overeenkomst is beëindigd en hem geïnformeerd over de (praktische) gevolgen daarvan.

2.7 De consument heeft bij Amex bezwaar gemaakt tegen de haar uitgevoerde beoordeling en tegen de beëindiging van de overeenkomst. Het geschil heeft geleid tot de onderhavige klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

2.8 De consument klaagt er allereerst over dat Amex zijn creditcard zonder aankondiging heeft geblokkeerd. Deze blokkade gebeurde één dag voor een buitenlandse reis van hem waardoor reserveringen en geplande betalingen in gevaar kwamen. Hij heeft gesteld een financiële schade te hebben geleden van € 130,-.

2.9 Daarnaast klaagt de consument dat Amex de overeenkomst met hem heeft beëindigd. Amex heeft alleen zijn traditionele betaal- en spaarrekeningen in de beoordeling meegenomen, wat volgens de consument willekeurig en onzorgvuldig is.

Dit klachtonderdeel heeft hij als volgt onderbouwd. Amex heeft ten onrechte zijn kredietwaardigheid in twijfel getrokken door geen rekening te houden met al zijn financiële gegevens (zoals jaarrekeningen, belastingaangiften, brokerage- en beleggingsrekeningen). Ook is in een telefoongesprek gezegd dat Amex niet graag klanten heeft die contant geld met hun creditcard opnemen, terwijl de creditcard deze mogelijkheid wel biedt. Amex moet schriftelijk verklaren dat contante opnames niet als negatief criterium voor krediet-waardigheid worden gebruikt. En Amex moet maatregelen nemen om de deskundigheid en due diligence binnen haar bedrijf te verbeteren, zodat internationale inkomens- en vermogensdocumenten correct kunnen worden beoordeeld. De consument heeft geen enkele betaling te laat gedaan, er zijn nooit boetes of rentes in rekening gebracht vanwege te late betaling en is hij nooit in verzuim geweest onder de overeenkomst. Er was volgens de consument hooguit sprake van operationele tekortkomingen in de betalingsverwerking aan de kant van Amex en niet van contractuele tekortkomingen van zijn kant. Na herhaalde contacten met de klantenservice over de aanhoudende operationele problemen is hem geadviseerd dat een wijziging van de bestedingslimiet mogelijk uitkomst kon bieden. Dit verzoek is bij Amex ingediend. Direct daarna is zijn creditcard echter geblokkeerd, zonder waarschuwing vooraf. Volgens de consument heeft Amex daarmee onzorgvuldig gehandeld.

2.10 De consument vordert herstel van de overeenkomst, dan wel een nieuwe overeenkomst, met een (her)beoordeling op basis van al zijn financiële gegevens. Daarnaast vordert hij een schadevergoeding van € 130,- vermeerderd met wettelijke rente vanaf 1 augustus 2025.

Het verweer

2.11 Amex 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 het om?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor twee vragen, namelijk (a) of Amex de creditcard mocht blokkeren en (b) of Amex de overeenkomst met de consument heeft mogen beëindigen?

Mocht Amex de creditcard blokkeren?

3.2 In haar brief van 20 juni 2025 heeft Amex de consument verzocht om aanvullende financiële informatie aan te leveren. Volgens Amex volgde dit verzoek op een aangevraagde verhoging van de creditcardlimiet. In de brief staat echter dat Amex deze heeft gestuurd omdat zij de financiële gegevens van het account van de consument wilde updaten en daarvoor bepaalde informatie nodig had (zie 2.3). Daarbij heeft Amex bericht dat de creditcard (kennelijk per direct en zolang de informatie niet is ontvangen), is geblokkeerd. Een (nadere) toelichting waarom de creditcard direct geblokkeerd moest worden ontbreekt in deze brief.

Niet gesteld of gebleken is dat Amex een noodzaak had om de creditcard direct te blokkeren. Naar het oordeel van de commissie mag van Amex echter verwacht worden dat zij daarmee zorgvuldig omgaat. Het 'moeten updaten van financiële gegevens' is op zichzelf onvoldoende reden om de creditcard direct te (moeten) blokkeren. De verwijzing van Amex naar bepaling 6.19 van de voorwaarden acht de commissie hierbij ook onvoldoende. Daarin staan weliswaar een aantal gevallen omschreven waarbij Amex de rekening kan blokkeren maar Amex heeft niet duidelijk gemaakt om welke van de daar genoemde gevallen het in dit geval zou gaan. Voor zover Amex heeft aangevoerd dat zij een wettelijke doorlopende zorgplicht heeft om periodiek controles uit te voeren om te beoordelen of kaarthouders aan de geldende risicocriteria voldoen, betekent dat naar het oordeel van de commissie (ook) niet dat Amex bij elke controle (direct) de creditcard (tijdelijk) dient te blokkeren. De noodzaak om de creditcard te blokkeren heeft Amex dus in dit geval niet of in ieder geval onvoldoende aangetoond.

3.3 Zoals de consument onbetwist heeft gesteld, is hij met de blokkade op een onverwacht moment geconfronteerd waardoor hij tijdelijk betalingsproblemen heeft ervaren waardoor hij een schade van € 130,- heeft geleden. Nu Amex de kaart niet mocht blokkeren en deze schade als gevolg daarvan niet heeft betwist zal de commissie de door de consument gevorderde schade van € 130,- toewijzen.

Mocht Amex de overeenkomst beëindigen?.

3.4 De commissie is wel van oordeel dat Amex de overeenkomst met de consument heeft mogen beëindigen. In bepaling 6.20 van de voorwaarden staat dat de overeenkomst is aangegaan voor onbepaalde tijd maar dat zowel de consument als Amex de overeenkomst zonder opgaaf van redenen kan beëindigen. Voor Amex geldt daarbij een opzeggingstermijn van ten minste twee maanden. Uit de brief van 23 juni 2025 blijkt dat Amex op die datum heeft opgezegd en daarbij een termijn van twee maanden in acht heeft genomen. Amex heeft daarmee gehandeld in overeenstemming met de overeenkomst en het Burgerlijk Wetboek.[1]

3.5 De commissie heeft de opzegging in dit geval ook getoetst aan de eisen van redelijkheid en billijkheid.[2] Daaruit kan volgen dat van een opzegbevoegdheid geen gebruik mag worden gemaakt als dat in een concreet geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Er kunnen bijvoorbeeld aanvullende eisen 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.[3]

---

[1] 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, met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden, als dit in de overeenkomst is opgenomen.
[2] Zoals beschreven in artikel 6:248 lid 1 en 2 BW
[3] Artikel 6:248 lid 2 BW; en ook Hoge Raad 2 februari 2018, ECLI:NL:HR:2018:141 (Goglio/SMQ Group), te raadplegen op www.rechtspraak.nl.

Daarnaast kan onder bepaalde omstandigheden het gebruikmaken van de opzeggingsbevoegdheid door Amex naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn.[4]

3.6 Voor de beoordeling of die aanvullende eisen gelden of dat sprake is van een onaanvaardbare opzegging moet een belangenafweging worden gemaakt. Het belang van Amex bij de opzegging moet worden afgewogen tegen het belang van de consument bij het voortzetten van de creditcard. Deze afweging moet plaatsvinden aan de hand van alle - ten tijde van de opzegging - bekende feiten en omstandigheden. Amex heeft daartoe aangevoerd dat op de door de consument aangeleverde bankafschriften zeer lage saldi zichtbaar waren en dat daarop niet het ontvangen van inkomen zichtbaar was. Het is volgens Amex haar beleid dat zij voor het vaststellen van extra financiële ruimte voor creditcard, naast het bij haar bekende betaal- en bestedingsgedrag van de consument, onder meer kijkt naar de dagafschriften van lopende persoonlijke bankrekeningen. De consument heeft ook in een relatief recente periode daarvoor een betalingsregeling met Amex gehad om het op dat moment openstaande saldo af te lossen. De verstrekte financiële informatie, gecombineerd met de betaalgeschiedenis van de consument, was voor Amex reden om de overeenkomst te beëindigen. Het betreft hier een door Amex gemaakte risicoafweging. Naar het oordeel van de commissie mag Amex op grond van haar beleids- en contractsvrijheid een dergelijke afweging maken. Dat de consument het daar niet mee eens is, omdat Amex volgens hem naar zijn gehele financiële situatie moet kijken en daarvoor ook essentiële documenten (zoals jaarrekeningen en belastingaangiftes) zou moeten accepteren, leidt niet tot een andere conclusie. Amex mag wat dat betreft een eigen beleid voeren. Naar het oordeel van de commissie gelden voor de opzegging in dit geval geen aanvullende eisen en heeft Amex, gelet op de gegeven omstandigheden in dit geval, niet op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare manier gebruik gemaakt van haar opzeggingsbevoegdheid. Dit betekent dat Amex de creditcard-overeenkomst heeft mogen beëindigen. De vordering tot het voorzetten, of het opnieuw activeren, van de overeenkomst zal daarom worden afgewezen.

Wat is de conclusie?

3.7 De conclusie is dat Amex onzorgvuldig heeft gehandeld door bij of voorafgaand aan haar klantonderzoek onaangekondigd de creditcard (direct) te blokkeren en gehouden is de gevorderde schadevergoeding te betalen. Amex mocht wel de overeenkomst beëindigen en daarbij de overeengekomen opzegtermijn gehanteerd.

[4] Hoge Raad 2 februari 2018, ECLI:NL:HR:2018:141 (Goglio/SMQ Group), overweging 3.6.4.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Amex een bedrag van € 130,- aan de consument vergoedt met wettelijke rente daarover vanaf 1 augustus 2025 tot aan de dag van algehele voldoening, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. De commissie wijst voor het overige de vorderingen 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 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ . 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 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 de voorwaarden van de overeenkomst

Hieronder enkele bepalingen uit de overeenkomst, waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

6.19 . Rekeningoverzichten en kennisgevingen

In de volgende gevallen kunnen wij uw rekening of een functie daarvan blokkeren:
• indien wij dit noodzakelijk achten voor de bescherming van de rekening:
• als u inbreuk maakt op de bepalingen van deze overeenkomst;
• indien wij vermoeden dat er sprake is van ongeoorloofd, oneigenlijk en/of frauduleus gebruik; en
• als wij redelijkerwijs denken dat er een aanzienlijk verhoogd risico is dat u ons niet in staat bent om uw betalingsverplichtingen na te komen:
• om te voldoen aan onze verplichtingen op grond van wet- en regelgeving.

In beginsel stellen wij u vooraf of onmiddellijk na blokkering op de hoogte en kunnen wij u de redenen hiervoor geven. Als uw rekening wordt geblokkeerd, dient u en eventuele extra kaarthouders:
• uw kaart niet meer te gebruiken;
• bedrijven te informeren om geen verdere betalingen van uw rekening te innen; en
• nog steeds het volledige openstaande saldo op de rekening te betalen.

Wij informeren u zodra de redenen voor blokkering van uw rekening niet langer van toepassing zijn en u de rekening weer kunt gebruiken. Indien blokkering van uw rekening plaatsvindt, dan kunt u ons zowel telefonisch als via onze website laten weten dat de redenen voor blokkering niet op u van toepassing zijn en ons verzoeken om de blokkering op te heffen.

6.20. Beëindiging van de overeenkomst

Deze overeenkomst is aangegaan voor onbepaalde tijd. U en wij kunnen deze overeenkomst zonder opgaaf van redenen beëindigen.

U kunt dit op elk moment doen via onze website, door ons te bellen of door ons schriftelijk te informeren (onze contactgegevens staan aan het begin van deze overeenkomst) met in achtneming van een opzegtermijn van dertig dagen. met het verzoek de overeenkomst te beëindigen en door alle verschuldigde bedragen aan ons te voldoen.

Wij kunnen deze overeenkomst beëindigen door u ten minste twee maanden van tevoren schriftelijk op de hoogte te stellen, daarnaast kunnen wij deze overeenkomst ook onmiddellijk beëindigen indien:
• u herhaaldelijk het volledige saldo op de rekening niet tijdig betaalt of de bestedingslimiet overschrijdt (indien van toepassing):
• u ernstige of voortdurende inbreuk maakt op de bepalingen van deze overeenkomst;
• u ons onjuiste of misleidende informatie heeft verstrekt;
• er maatregelen worden genomen om u failliet te laten verklaren, of om u te onderwerpen aan enige vorm van schuldsanering;
• u inbreuk maakt op een andere overeenkomst die u met ons of met een aan ons gelieerde onderneming bent aangegaan;

• wij redelijkerwijze van mening zijn dat door de overeenkomst voort te zetten wij met een van de volgende omstandigheden te maken zouden kunnen krijgen:
    - schending van wet- en regelgeving, gedragscode of andere verplichting; of
    - geconfronteerd worden met optreden van een toezichthouder of andere overheidsinstantie;
• u overlijdt;
• u zich op een beledigende of bedreigende manier gedraagt tegenover onze medewerkers; of
• wij gegronde redenen hebben om aan te nemen dat u niet in staat of niet bereid bent om uw openstaande saldo te betalen wanneer dit opeisbaar is.

In al deze omstandigheden mogen wij uw rekening sluiten en eisen dat u onmiddellijk alle bedragen terugbetaalt die u uit hoofde van deze overeenkomst volledig aan ons verschuldigd bent.