Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0553

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. de Recht, secretaris)

Datum uitspraak	9 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen ICS
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 en 3) het verweerschrift 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 en ICS hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument had een creditcard bij ICS. Nadat de consument ICS had bericht dat hij het openstaande saldo vanwege onverwachte uitgaven mogelijk pas in maart 2026 volledig zou kunnen voldoen, heeft ICS de Card tijdelijk geblokkeerd en de consument verzocht financiële informatie aan te leveren. De consument vindt dat ICS de Card daarmee ten onrechte heeft geblokkeerd, omdat op dat moment nog geen sprake was van een betalingsachterstand en hij slechts wilde informeren naar de mogelijkheden. ICS stelt dat zij het bericht van de consument mocht opvatten als een verzoek om uitstel van betaling en dat zij op grond van de toepasselijke voorwaarden bevoegd was om aanvullende financiële informatie op te vragen en de Card in afwachting van ontvangst daarvan tijdelijk te blokkeren. De commissie is van oordeel dat ICS het bericht van de consument redelijkerwijs als een verzoek om uitstel van betaling mocht begrijpen en de Card tijdelijk mocht blokkeren totdat de gevraagde informatie was verstrekt. De klacht is ongegrond.

3. De beoordeling

De consument heeft ICS redelijkerwijs de indruk gegeven dat hij niet volgens de reguliere voorwaarden zou betalen

3.1 De commissie moet beoordelen of ICS de creditcard van de consument tijdelijk mocht blokkeren nadat de consument contact had opgenomen over de terugbetaling van het openstaande saldo op zijn creditcard. De consument vindt dat ICS daartoe niet gerechtigd was, omdat op dat moment nog geen sprake was van een betalingsachterstand en hij slechts wilde informeren naar de mogelijkheden om tijdelijk meer financiële ruimte te creëren. ICS stelt daartegenover dat zij het bericht van de consument redelijkerwijs mocht begrijpen als een verzoek om uitstel van betaling en dat zij op grond van de overeenkomst en de toepasselijke voorwaarden bevoegd was aanvullende financiële informatie op te vragen en de Card tijdelijk te blokkeren totdat die informatie was ontvangen.

3.2 De consument beschikte over een ABN AMRO Gold Card van ICS. Op de overeenkomst zijn de Algemene Cardvoorwaarden ABN AMRO en ABN AMRO MeesPierson (Algemene Voorwaarden) van toepassing. Vaststaat dat de consument de Card op 5 maart 2025 heeft geactiveerd en dat daarmee de toepasselijke voorwaarden onderdeel zijn geworden van de overeenkomst tussen partijen.

3.3 In die voorwaarden is onder meer bepaald dat de consument wijzigingen in zijn persoonlijke en financiële situatie aan ICS moet doorgeven en dat ICS informatie over die financiële situatie mag opvragen. Ook bepalen de voorwaarden dat ICS bevoegd is de Card tijdelijk te blokkeren indien de consument niet voldoet aan informatieverzoeken die voor ICS noodzakelijk zijn in het kader van de overeenkomst.

3.4 De consument heeft op 14 januari 2026 het volgende bericht aan ICS gestuurd:

> *"I would like to change my monthly 100% of the outstanding balance on my ABN Credit Card to a different amount, is that possible? We just had a baby and I have some expenses for new furniture in the house and a bit of buffer for the upcoming months would be great. On mid-March I will receive my bonus and I will be able to cover all the outstanding balance."*

3.5 Naar het oordeel van de commissie mocht ICS dit bericht redelijkerwijs opvatten als een verzoek om af te wijken van de overeengekomen wijze van terugbetaling. Daarbij is van belang dat de consument niet uitsluitend in algemene zin informeert naar "mogelijkheden", maar expliciet verzoekt om het maandelijkse afschrijvingsbedrag te wijzigen en daarbij toelicht dat hij het volledige openstaande saldo pas in maart 2026 volledig zal kunnen voldoen.

3.6 Dat de consument later heeft toegelicht dat hij slechts een vrijblijvende vraag wilde stellen, maakt dit niet anders.

Voor de uitleg van verklaringen komt het namelijk niet alleen aan op de subjectieve bedoeling van de consument, maar ook op hetgeen ICS uit het bericht redelijkerwijs mocht afleiden. Gelet op de inhoud en formulering van het bericht mocht ICS begrijpen dat de consument het openstaande saldo niet overeenkomstig de reguliere systematiek volledig binnen de daarvoor geldende termijn wilde voldoen.

ICS mocht aanvullende financiële informatie opvragen en de Card tijdelijk blokkeren

3.7 ICS heeft vervolgens op 16 januari 2026 aan de consument meegedeeld dat het openstaande saldo uiterlijk op 18 april 2026 moest worden voldaan en dat, indien betaling niet mogelijk was, een betalingsregeling kon worden getroffen. Tegelijkertijd heeft ICS de consument verzocht een inkomsten- en uitgavenoverzicht aan te leveren zodat zijn financiële situatie kon worden beoordeeld. Daarbij heeft ICS expliciet meegedeeld dat het verzoek niet kon worden verwerkt zolang die informatie niet volledig was ontvangen. Ook heeft ICS de Card tijdelijk geblokkeerd.

3.8 De commissie volgt ICS niet in haar standpunt dat sprake was van een sterk verslechterde financiële situatie of van een betalingsachterstand. Op het moment van de blokkade was de reguliere betalingstermijn nog niet verstreken en had de consument nog geen enkele betaling gemist. Ook kan uit de e-mail van 14 januari 2026 niet zonder meer worden afgeleid dat sprake was van een sterk verslechterde financiële situatie. De consument heeft daarin immers slechts toegelicht dat hij vanwege tijdelijke extra uitgaven meer financiële ruimte wenste en het openstaande saldo pas later volledig wilde voldoen.

3.9 Dat betekent echter niet dat ICS de Card daarom niet mocht blokkeren. Doorslaggevend is dat de consument ICS heeft meegedeeld dat hij wilde afwijken van de overeengekomen wijze van terugbetaling. Naar aanleiding daarvan mocht ICS op grond van de toepasselijke voorwaarden aanvullende financiële informatie opvragen om de financiële situatie van de consument te beoordelen. Vaststaat dat de consument die informatie vervolgens niet heeft verstrekt. Op grond van de voorwaarden was ICS in dat geval bevoegd de Card tijdelijk geblokkeerd te houden zolang de gevraagde informatie niet was ontvangen.

3.10 Daarbij acht de commissie van belang dat de blokkade een tijdelijk karakter had. ICS heeft de consument namelijk meegedeeld dat de blokkade kon worden opgeheven nadat de gevraagde financiële informatie was verstrekt en de financiële situatie opnieuw kon worden beoordeeld. Onder deze omstandigheden is het gebruik van die contractuele bevoegdheid niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Tot opheffing van de blokkade is het echter niet meer gekomen omdat de consument kort nadien alsnog het openstaande saldo heeft voldaan en de overeenkomst heeft opgezegd.

Niet gebleken is dat de achtergrond of achternaam van de consument een rol heeft gespeeld

3.11 De consument heeft aangevoerd dat zijn achtergrond of achternaam mogelijk een rol heeft gespeeld bij de beoordeling van zijn verzoek.

Voor die stelling bevat het dossier echter geen concrete aanknopingspunten. De commissie kan daarom niet vaststellen dat persoonskenmerken van de consument enige rol hebben gespeeld bij de besluitvorming van ICS.

De gevorderde schadevergoeding wordt afgewezen

3.12 De consument vordert daarnaast vergoeding van schade. Hij voert in dat verband aan dat hij ongemak, stress en praktische problemen heeft ervaren doordat hij tijdelijk geen gebruik kon maken van autodeeldiensten waarvoor een creditcard nodig was. De commissie begrijpt dat de blokkade voor de consument vervelend is geweest, in het bijzonder gelet op zijn gezinssituatie en de zorg voor een pasgeboren kind. Dat is echter onvoldoende voor toewijzing van een schadevergoeding.

3.13 Van concrete vermogensschade is niet gebleken. Ook zijn geen feiten of omstandigheden gesteld waaruit volgt dat sprake is van aantasting in de persoon als bedoeld in artikel 6:106 BW. De gevorderde schadevergoeding wordt daarom afgewezen.

3.14 De conclusie is dat ICS de Card tijdelijk mocht blokkeren en dat de klacht ongegrond is.

De commissie toetst bedingen op eigen initiatief aan het consumentenrecht[1]

3.15 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 2.3 en 4.5 van de Algemene Voorwaarden van belang. De commissie moet deze artikelen op eigen initiatief toetsen aan het consumentenrecht en oordeelt dat ze daarmee niet in strijd zijn.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[1] Op grond van artikel 10 van de Richtlijn geldt ambtshalve toetsing alleen voor consumentenovereenkomsten die na 31 december 1994 zijn gesloten. Voor de kleinzakelijke ondernemer geldt dus geen toetsing op eigen initiatief van de commissie aan het consumentenrecht.

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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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