Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0783
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 maart 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ICS, gevestigd te Diemen, verder te noemen ICS
Datum uitspraak	: 2 september 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de Wwft en de Algemene Card-voorwaarden van januari 2021

Samenvatting

De consument heeft geklaagd over de manier waarop hij zich moet identificeren en de wijze waarop ICS zijn identificatiegegevens opslaat. De consument kon zich hier niet in vinden en heeft de creditcardovereenkomst beëindigd. Na een korte periode heeft de consument een nieuwe creditcard waarvoor andere identificatie eisen gelden, aangevraagd bij ICS. ICS heeft de consument een nieuwe creditcard verstrekt. De commissie oordeelt in lijn met de uitspraak Kifid GC 2021-0606 dat het ICS vrij staat om bij het inrichten van haar heridentificatieproces van haar klanten te kiezen voor een online methode. Het is de commissie niet gebleken dat ICS bij haar werkwijze onvoldoende veiligheidswaarborgen verstrekt. Daarnaast kan de consument zich niet vinden in de bestedingslimiet van zijn nieuwe creditcard. De commissie oordeelt dat ICS de vrijheid heeft binnen de grenzen van redelijkheid en billijkheid haar eigen acceptatiebeleid te bepalen en hierin zelfstandig afwegingen te maken. ICS kan niet gehouden worden om de bestedingslimiet te verhogen. De commissie wijst de vorderingen van de consument af.

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) het verweerschrift van ICS; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van ICS; 5) de reactie van de consument op 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 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 ICS heeft in 2008 een ANWB Visa Gold Card aan de consument verstrekt met een limiet van € 5.000,-. Vanwege een controle van de identiteit van de consument heeft ICS de consument verzocht om zich online te heridentificeren. ICS vereist hiervoor een foto van een identiteitsbewijs en een op dat moment door de consument gemaakte foto van zichzelf. De consument heeft bij ICS aangegeven zich niet te kunnen vinden in de wijze van heridentificatie en aangegeven zijn ANWB VISA Gold Card te willen beëindigen. ICS heeft de ANWB Visa Gold Card beëindigd en de consument geïnformeerd over de wijze waarop hij, indien gewenst, een nieuwe creditcard kan aanvragen.

2.2 De consument heeft online een aanvraag voor een nieuwe creditcard bij ICS ingediend. Bij deze aanvraag vond de online identificatie direct plaats en was het nemen van een foto niet vereist. ICS heeft de consument op 23 maart 2021 een Mastercard Black met een limiet van € 500,- verstrekt. Op deze overeenkomst zijn de Algemene Card-voorwaarden van januari 2021 van toepassing verklaard. Relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage.

De klacht en vordering

2.3 De consument kan zich niet vinden in het online heridentificatieproces van ICS. Veel ondernemingen worden gehackt en de consument wil zichzelf beschermen tegen identiteits-fraude. Het opslaan van zijn identificatiegegevens door ICS is risicovol. De consument stelt dat de heridentificatie kan worden verricht met een per aangetekende post verzonden gewaarmerkte kopie van een legitimatiebewijs. Daarnaast kan de consument zich niet vinden in de hoogte van de limiet van zijn Mastercard Black. De consument stelt dat zijn inkomen ruim toereikend is voor het toekennen van een hogere limiet.

2.4 De consument vordert een verklaring voor recht dat de door ICS gehanteerde werkwijze geoorloofd is en dat ICS voldoende waarborgen heeft genomen om fraude te voorkomen. Daarnaast vordert de consument de toekenning van een limiet van minimaal € 2.500,- op zijn Mastercard Black

Het verweer

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

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Aan de commissie ligt ten eerste de vraag voor of de door ICS gehanteerde werkwijze van online heridentificatie geoorloofd is. Niet in geschil is dat ICS op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) verplicht is om de consument opnieuw te identificeren en de juiste gegevens vast te leggen.

Online heridentificatie

3.2 ICS heeft haar proces van online heridentificeren toegelicht. Dit proces houdt in dat de klant met zijn of haar smartphone of tablet naar de website van ICS moet gaan. Vervolgens start de klant de online identificatie door in te loggen met zijn of haar persoonlijke validatiecode en geboortedatum. Zodra die stap is verricht, dient de klant in het identificatieprogramma een foto van zijn of haar identiteitsbewijs te maken. Aansluitend maakt de klant een foto van zichzelf. Hierbij kan alleen de beweging van de klant leiden tot het maken van de foto. Tot slot vergelijkt ICS de door de klant gemaakte foto met de foto op het identiteitsbewijs. Daarnaast heeft ICS toegelicht dat zij de veiligheid van de persoonsgegevens van de consument voldoende waarborgt door strikte beveiligingsmaatregelen te hanteren en de gegevens alleen te gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn aangeleverd.

3.3 In lijn met uitspraak Kifid GC 2021-0606 overweegt de commissie dat ICS een resultaatsverplichting heeft om haar cliënten te identificeren en de identiteit te verifiëren. Niet in geschil is dat in de Wwft niet is vastgelegd hoe zij tot dit resultaat dient te komen. De consument heeft gesteld dat het door ICS ingerichte proces met onvoldoende veiligheidswaarborgen is omgeven waardoor de consument een risico op identiteitsfraude loopt. De consument vindt dit risico onacceptabel.

3.4 De commissie is van oordeel dat het ICS vrij staat om te kiezen voor een online methode bij het inrichten van haar werkwijze om haar klanten te heridentificeren. Hierbij is in overweging genomen dat, met betrekking tot de wijze waarop een instelling aan de in de Wwft opgenomen resultaatsverplichting kan voldoen, in de Leidraad Wwft en Sanctiewet van de AFM is opgenomen dat het instellingen vrij staat om innovatieve oplossingen te bedenken voor de verificatie van de identiteit van cliënten, bijvoorbeeld via draagbare apparaten zoals smartphones.[1] In de Leidraad Wwft en Sw van DNB worden het gebruik van video-identificatie en verificatie, het uitlezen van de chip op het identiteitsdocument, een livenesscheck en het gebruik van een eID-middel als voorbeelden genoemd.[2]

---

[1] AFM, Leidraad Wwft en Sanctiewet, oktober 2020, p. 27.
[2] Zie ook DNB, Leidraad Wwft en Sw, december 2020, p. 48-49.

3.5 Uit bovenstaande volgt dat het ICS vrij staat om bij het inrichten van haar heridentificatie-proces van haar klanten te kiezen voor een online methode. Het is de commissie niet gebleken dat ICS bij haar werkwijze onvoldoende veiligheidswaarborgen verstrekt.

Kopie van het identiteitsbewijs

3.6 De consument heeft een alternatief voor de heridentificatie voorgesteld waardoor het risico op identiteitsfraude aanzienlijk kleiner is. De consument heeft gesteld dat ICS de heridentificatie kan uitvoeren met het via aangetekende post verzenden van een kopie van zijn identiteitsbewijs. De commissie volgt de stelling van ICS dat zij op deze manier geen identificatie aan de hand van een origineel identiteitsbewijs kan verrichten. Bij het voorstel van de consument is het identiteitsbewijs immers bewerkt en kan ICS niet aantonen dat het originele identiteitsbewijs is gezien en beoordeeld. Daar komt bij dat ICS op de door de consument voorgestelde wijze niet kan vaststellen dat de kopie van hem afkomstig is. De commissie oordeelt dan ook dat dit klachtonderdeel ongegrond is.

Hoogte bestedingslimiet

3.7 De vraag die verder voorligt, is of ICS de bestedingslimiet van de Mastercard Black ten onrechte op € 500,- heeft vastgesteld. Ook deze vraag beantwoordt de commissie ontkennend.

3.8 Na de aanvraag van de consument voor de Mastercard Black heeft ICS besloten om de consument een bestedingslimiet van € 500,- toe te kennen. De consument kan zich in deze limiet niet vinden. Bij zijn ANWB Visa Gold card had de consument een bestedingslimiet van € 5.000,- waarbij hij altijd netjes alle lasten heeft voldaan. Daarnaast heeft de consument aangevoerd dat zijn financiële positie ruim voldoende is om een hogere bestedingslimiet te dragen. ICS heeft gesteld dat de bestedingslimiet is vastgesteld aan de hand van de huidige door de consument overgelegde inkomenssituatie. De consument heeft een WGA-uitkering en het is het beleid van ICS om met een dergelijke uitkering geen creditcard te verstrekken. Als reden heeft zij hiervoor toegelicht dat de duur van een WGA-uitkering niet vaststaat. Ondanks het beleid van ICS heeft zij de consument de Mastercard Black met een bestedings-limiet van € 500,- verstrekt, omdat de consument al jarenlang klant van haar is en zijn vermogenspositie de kredietlimiet van € 500,- toestaat.

3.9 De commissie stelt voorop dat niet ter discussie staat dat de consument altijd aan zijn betaalverplichtingen tegenover ICS heeft voldaan. Desondanks is de commissie van oordeel dat ICS de bevoegdheid heeft om de bestedingslimiet op € 500,- vast te stellen. Een financiële instelling heeft de vrijheid binnen de grenzen van redelijkheid en billijkheid haar eigen acceptatiebeleid te bepalen en hierin zelfstandig afwegingen te maken. ICS is hierbij niet gehouden aan de eerdere afweging die is gemaakt bij het verstrekken van de ANWB Visa Gold Card in 2008.

Van een onredelijk gebruik van deze bevoegdheid is geen sprake geweest. Het staat ICS in deze dan ook vrij te beslissen de bestedingslimiet tot € 500,- te beperken.

Conclusie

3.10 Op grond van het voorgaande oordeelt de commissie dat de klachten van de consument ongegrond zijn. De commissie wijst de vorderingen af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

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 Wwft en de Algemene Card-voorwaarden

Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme

Artikel 3

1 Een instelling verricht ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme cliëntenonderzoek.

2 Het cliëntenonderzoek stelt de instelling in staat om:

a. de cliënt te identificeren en diens identiteit te verifiëren;

b. de uiteindelijk belanghebbende van de cliënt te identificeren en redelijke maatregelen te nemen om zijn identiteit te verifiëren, indien de cliënt een rechtspersoon is, redelijke maatregelen te nemen om inzicht te verwerven in de eigendoms- en zeggenschapsstructuur van de cliënt, en indien de uiteindelijk belanghebbende lid is van het hoger leidinggevend personeel, noodzakelijke redelijke maatregelen te nemen om de identiteit te verifiëren van de natuurlijke persoon die lid is van het hoger leidinggevend personeel, waarbij de genomen maatregelen en de ondervonden moeilijkheden tijdens het verificatieproces worden vastgelegd;

c. het doel en de beoogde aard van de zakelijke relatie vast te stellen;

d. een voortdurende controle op de zakelijke relatie en de tijdens de duur van deze relatie verrichte transacties uit te oefenen, teneinde te verzekeren dat deze overeenkomen met de kennis die de instelling heeft van de cliënt en diens risicoprofiel, met zo nodig een onderzoek naar de bron van de middelen die bij de zakelijke relatie of de transactie gebruikt worden;

e. vast te stellen of de natuurlijke persoon die de cliënt vertegenwoordigt daartoe bevoegd is en in voorkomend geval de natuurlijke persoon te identificeren en diens identiteit te verifiëren;

f. redelijke maatregelen te nemen om te verifiëren of de cliënt ten behoeve van zichzelf optreedt dan wel ten behoeve van een derde.

Artikel 33

1 Een instelling die op grond van deze wet cliëntenonderzoek heeft verricht, of bij wie een cliënt is geïntroduceerd conform de procedure van artikel 5, legt op opvraagbare wijze de documenten en gegevens vast die zijn gebruikt voor de naleving van het bepaalde in artikel 3, tweede tot en met vierde lid, artikel 3a, eerste lid, artikel 6, eerste en tweede lid, artikel 7, tweede lid, en artikel 8, derde tot en met zesde en achtste lid.

2 Onder de documenten en gegevens, bedoeld in het eerste lid, zijn ten minste begrepen:

a. van natuurlijke personen, niet zijnde uiteindelijk belanghebbenden als bedoeld in artikel 1, eerste lid:

1°. de geslachtsnaam, de voornamen, de geboortedatum, het adres en de woonplaats, dan wel de plaats van vestiging van de cliënt alsmede van degene die namens die natuurlijke persoon optreedt, of een afschrift van het document dat een persoonidentificerend nummer bevat en aan de hand waarvan de verificatie van de identiteit heeft plaatsgevonden;

2°. de aard, het nummer en de datum en plaats van uitgifte van het document met behulp waarvan de identiteit is geverifieerd;

b. van natuurlijke personen, zijnde uiteindelijk belanghebbenden als bedoeld in artikel 1, eerste lid:

1°. de identiteit, waaronder ten minste de geslachtsnaam en voornamen van de uiteindelijk belanghebbende; en

2°. de gegevens en documenten die zijn vergaard op basis van de redelijke maatregelen die zijn genomen om de identiteit van de uiteindelijk belanghebbende te verifiëren;

c. van vennootschappen of andere juridische entiteiten:

1°. de rechtsvorm, de statutaire naam, de handelsnaam, het adres met huisnummer, de postcode, de plaats van vestiging en het land van statutaire zetel;

2°. indien de vennootschap of andere juridische entiteit bij de Kamer van Koophandel is geregistreerd, het registratienummer bij de Kamer van Koophandel en de wijze waarop de identiteit is geverifieerd;

3°. van degenen die voor de vennootschap of juridische entiteit bij de instelling optreden: de geslachtsnaam, de voornamen en de geboortedatum.

d. van trusts of andere juridische constructies:

1°. het doel en de aard van de trust of andere juridische constructie;

2°. het recht waardoor de trust of andere juridische constructie wordt beheerst.

3 Een instelling bewaart de in het eerste en tweede lid bedoelde gegevens op toegankelijke wijze gedurende vijf jaar na het tijdstip van het beëindigen van de zakelijke relatie of gedurende vijf jaar na het uitvoeren van de desbetreffende transactie.

4 Een instelling beschikt over systemen die haar in staat stellen onverwijld en volledig te reageren op vragen van de Financiële inlichtingen eenheid en van de toezichthoudende autoriteit, waaronder:

a. de vraag of zij met een bepaalde cliënt een zakelijke relatie onderhoudt of gedurende een periode van vijf jaar voorafgaand aan het verzoek heeft onderhouden; b. vragen over de aard van de relatie met de bedoelde cliënt.

5 De systemen, bedoeld in het vierde lid, voorzien in beveiligde kanalen die de vertrouwelijkheid van de in dat lid bedoelde verzoeken waarborgen.

Artikel 38

1 Ten aanzien van cliënten waarnaar reeds cliëntenonderzoek is verricht op grond van deze wet, zoals deze luidde voor inwerkingtreding van de Implementatiewet vierde antiwitwasrichtlijn, verricht een instelling het cliëntenonderzoek, bedoeld in artikel 3, eerste lid, bij eerste gelegenheid.

2 Onder eerste gelegenheid in de zin van het eerste lid wordt verstaan het eerste moment dat door de cliënt contact wordt opgenomen met de instelling of het eerste moment dat de instelling, met inachtneming van de risicogevoeligheid voor witwassen of financieren van terrorisme van het type cliënt, zakelijke relatie, product of transactie, aanleiding vindt om het cliëntenonderzoek te doen plaatsvinden.

3 In afwijking van het eerste lid verricht een bank of andere financiële onderneming in geval van een zakelijke relatie met betrekking tot een levensverzekeringsovereenkomst als bedoeld in artikel 1:1 van de Wet op het financieel toezicht, die is aangegaan voor het tijdstip van inwerkingtreding van de Implementatiewet vierde anti-witwasrichtlijn, het cliëntenonderzoek, bedoeld in de artikelen 3, eerste lid, en 3a, zodra een geldelijke uitkering plaatsvindt aan de cliënt of begunstigde.

4 De artikelen 3a, 6, 7 en 8 zijn van overeenkomstige toepassing op een cliëntenonderzoek dat op grond van het eerste of derde lid wordt verricht.

Relevante bepalingen uit de Algemene Card-voorwaardenjanuari 2021

Artikel 9. Persoonsgegevens
9.1 Wij gebruiken uw persoonsgegevens in overeenstemming met ons Privacy Statement. Het Privacy Statement kunt u vinden op www.icscards.nl/privacystatement.

Artikel 12. Bestedingslimiet
12.1 Wij stellen de bestedingslimiet van uw Card vast. U mag niet meer uitgeven of opnemen dan deze bestedingslimiet. Een bedrag dat eventueel boven de bestedingslimiet uitkomt, moet u onmiddellijk aan ons terugbetalen. Wij mogen de bestedingslimiet met onmiddellijke ingang wijzigen.
(…)

Artikel 22. Overige bepalingen
22.1 Uw Card blijft ons eigendom. Wij mogen de Overeenkomst binnen de wettelijke grenzen aan een derde overdragen. U geeft hiervoor vooraf al uw toestemming.
22.2 Wij kunnen de betaalmogelijkheden van uw Card wijzigen, uitbreiden of beëindigen.