Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0627

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

Datum uitspraak	18 juli 2024
Klacht van	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen ICS
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen / Beslissing over de behandelbaarheid
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Blokkering en opzegging creditcard. Gespreid Betalen Faciliteit. In 1993 heeft ICS een creditcard aan de consument uitgegeven. Aan de creditcard is een Gespreid Betalen Faciliteit gekoppeld. In 2023 heeft ICS de consument gevraagd stukken aan haar te doen toekomen waaruit zijn toenmalige financiële situatie bleek. Nadat de consument de gevraagde gegevens aan ICS heeft verstrekt, heeft ICS hem een brief gestuurd waarin staat dat zij de creditcard zal blokkeren en opzeggen. De reden hiervoor is dat de creditcard volgens de berekeningen van ICS niet meer past bij de financiële situatie van de consument. De consument vordert dat ICS de blokkering en de opzegging van zijn creditcard ongedaan maakt. Ook vordert hij een schadevergoeding van ICS. De commissie oordeelt dat ICS volgens haar algemene voorwaarden en de wet bevoegd was om de creditcard te blokkeren en op te zeggen. Ook is de commissie van oordeel dat ICS van deze bevoegdheden gebruikt heeft gemaakt op een wijze die niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar was en dat ICS geen schadevergoeding aan de consument hoeft te betalen. De commissie wijst de vorderingen af.

1. De procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 16 januari 2024 en 18 januari 2024; 3) het verweerschrift van ICS; 4) de repliek van de consument en 5) 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. De uitspraak is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 In 1993 heeft ICS een *Bijenkorf Card* aan de consument uitgegeven. In 2022 heeft ICS deze creditcard vervangen door een *ICS Mastercard Gold* (hierna: de creditcard). Aan de creditcard is een faciliteit gekoppeld die de consument de mogelijkheid geeft om het openstaande saldo van de creditcard in termijnen aan ICS terug te betalen. Deze kredietfaciliteit heet Gespreid Betalen Faciliteit.

2.2 Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Algemene Voorwaarden ICS Matercard Gold (hierna: voorwaarden Mastercard) en de Algemene Voorwaarden Gespreid Betalen Faciliteit (hierna: voorwaarden GBF) van toepassing.

2.3 In artikel 2.3 van de voorwaarden Mastercard staat:

"Wij mogen uw Card en de bijbehorende faciliteiten direct blokkeren als er sprake is (of lijkt te zijn) van één van de volgende situaties:
(...)
(d) Uw financiële situatie is sterk verslechterd. (...)"

2.4 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. "

2.5 In artikel 2.5 van de voorwaarden GBF staat:

"Wij mogen uw Card blokkeren als uw kredietwaardigheid sterk verslechterd is. Wij mogen uw kredietwaardigheid opnieuw beoordelen als uw persoonlijke of financiële situatie wijzigt."

2.6 Op 13 juni 2023 heeft ICS de consument een brief gestuurd over de creditcard en de Gespreid Betalen Faciliteit. In deze brief staat:

*"(...) U heeft bij ons een **ICS Mastercard Gold met Gespreid Betalen Faciliteit**. Hartelijk dank daarvoor! Bij alle klanten met een Gespreid Betalen Faciliteit beoordelen we regelmatig of dit product nog past bij hun financiële situatie. Zo voldoen we aan onze zorgplicht. Daarom ontvangt u binnenkort van ons het verzoek om uw gegevens bij te werken. In deze brief leest u wat u kunt verwachten.*

Waarom beoordelen we of uw product nog bij u past?
Uw Gespreid Betalen Faciliteit is een doorlopend krediet. Voor dit product hebben we een algemene zorgplicht. Onderdeel van die zorgplicht is dat we controleren of u niet meer geld leent dan bij uw financiële situatie past. Dat doen we niet alleen wanneer we uw aanvraag ontvangen, maar ook als u het product al langer heeft. Uw financiële situatie kan namelijk veranderd zijn. Of het bedrag dat u elke maand kwijt bent aan boodschappen en vaste kosten zoals uw energierekening, huur of hypotheek. (...)"

2.7 Op 26 juni 2023 heeft de consument *online* gegevens over zijn inkomsten en lasten aan ICS verstrekt. In de periode daarna heeft hij ook nog enkele documenten over zijn financiële situatie aan ICS doen toekomen.

2.8 Op 16 november 2023 heeft ICS de consument een brief gestuurd over de blokkering en opzegging van de creditcard. In deze brief staat:

"(...) In de afgelopen periode hebben we beoordeeld of uw producten nog passen bij uw situatie. De uitkomst van deze beoordeling was negatief. Daarom hebben we één of meer van uw producten al opgezegd. Helaas zeggen we om dezelfde reden ook uw ABN AMRO Gold Card op. In deze brief leest u wat dit voor u betekent.

Wat betekent de opzegging voor u?

- *Vanaf 12 december 2023 blokkeren we uw ABN AMRO Gold Card. U kunt deze dan niet meer gebruiken.*
- *Voor de opzegging van uw overeenkomst geldt een opzegtermijn van twee maanden. De opzegtermijn gaat 16 november 2023 in. De overeenkomst eindigt nadat het openstaande saldo helemaal is betaald.*

Waarom zeggen we uw creditcard op?
Wij hebben een algemene zorgplicht. Dat beteken onder andere dat we u alleen producten mogen aanbieden die bij uw situatie passen. Uit onze beoordeling blijkt nu dat uw ABN AMRO Gold Card niet bij uw situatie past. Daarom zeggen we deze creditcard op. (...)"

2.9 Op 15 januari 2024 heeft de consument ICS een e-mail gestuurd en bezwaar gemaakt tegen de opzegging van de creditcard. ICS heeft zijn bezwaar schriftelijk en gemotiveerd afgewezen.

2.10 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.11 De consument vordert dat ICS de opzegging van de creditcard terugdraait en de blokkering opheft. Daarnaast vordert hij een schadevergoeding van ICS.

2.12 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat ICS ten onrechte de creditcard heeft geblokkeerd en opgezegd. In dit verband heeft hij het volgende aangevoerd:

a. Nadat ICS hem heeft gevraagd om informatie over zijn inkomen op te sturen, heeft de consument een salarisstrook over juni 2023 en informatie over zijn huurverplichtingen aan ICS verstrekt. Daarna moest hij ook nog informatie over zijn pensioen aan ICS verstrekken. Dat is vreemd, want de consument gaat pas over drie jaar met pensioen. Ten onrechte heeft ICS enkel vanwege zijn naderend pensioen de creditcard opgezegd. In de brief van 16 november 2023 heeft ICS heel summier aangegeven wat de werkelijke reden is voor het opzeggen.
b. De consument heeft de creditcard al jaren en heeft nog nooit een betalingsachterstand gehad.

c. Ten onrechte kan de consument nu geen gebruik meer maken van de creditcard. Daardoor heeft hij schade geleden.

Het verweer van ICS

2.13 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 liggen in de kern de vragen voor of ICS de creditcard mocht blokkeren en de overeenkomst tussen partijen mocht opzeggen. De commissie beantwoordt beide vragen bevestigend en zal dat hierna toelichten.

Wat partijen verdeeld houdt

3.2 De consument heeft het standpunt ingenomen zoals weergegeven onder 2.11 en 2.12.

3.3 Daartegenover heeft ICS zich op het standpunt gesteld dat zij de creditcard terecht heeft geblokkeerd en opgezegd. ICS heeft toegelicht dat de Gespreid Betalen Faciliteit een vorm van doorlopend krediet is en dat op de aanbieder daarvan op grond van artikel 4:34 van de Wet op het financieel toezicht een plicht rust om overkreditering te voorkomen. In dat verband toetst ICS periodiek of het krediet nog past bij de financiële situatie van haar creditcardhouders. Volgens ICS is zij op basis van haar zorglicht gehouden om de Gespreid Betalen Faciliteit te blokkeren als blijkt dat de financiële draagkracht van de consument onder de geldende leennorm blijft. Uit berekeningen die ICS conform de Gedragscode Consumptief Krediet van de Nederlandse Vereniging van Banken (hierna: NVB) heeft gemaakt van de financiële draagkracht van de consument is gebleken dat hij onvoldoende financiële draagkracht heeft om de creditcard met de Gespreid Betalen Faciliteit te kunnen behouden, aldus ICS.

ICS mocht de creditcard blokkeren en opzeggen

3.4 De commissie is van oordeel dat ICS bevoegd was om de creditcard te blokkeren en op te zeggen. Daarvoor is het volgende redengevend.

3.5 In artikel 2.3 van de voorwaarden Mastercard, hiervoor opgenomen onder 2.3, staat dat ICS de creditcard mag *blokkeren* als er sprake is (of lijkt te zijn) van een sterk verslechterde financiële situatie van de consument. Op grond van artikel 2.5 van de voorwaarden GBF, hiervoor opgenomen onder 2.5, mag ICS de creditcard blokkeren als de kredietwaardigheid van de consument sterk verslechterd is. Naar het oordeel van de commissie is in voldoende mate komen vast te staan dat de huidige financiële situatie van de consument zodanig is dat blokkering van de creditcard gerechtvaardigd is.

De berekeningen en de basis voor die berekeningen die ICS aan haar beslissing ten grondslag heeft gelegd en ook onderdeel zijn van het procesdossier, bieden naar het oordeel van de commissie voldoende grondslag voor die beslissing. ICS heeft toegelicht dat zij als lid van de NVB voor de berekening van de financiële draagkracht van de consument de leennormen als bedoeld in de ledencirculaire van 4 september 2023 van de NVB heeft gehanteerd, een bindende regeling voor leden van de NVB. Uit die berekening is gebleken dat de financiële draagkracht van de consument onvoldoende was om de creditcard te kunnen behouden.

3.6 Naar het oordeel van de commissie was ICS ook bevoegd om de creditcard *op te zeggen*. In artikel 2.3 van de voorwaarden GBF, hiervoor opgenomen onder 2.4, staat dat ICS de creditcard mag opzeggen en dat ICS hiervoor een opzegtermijn van twee maanden heeft. Uit de brief van 16 november 2023 van ICS aan de consument, hiervoor opgenomen onder 2.8, blijkt dat ICS de creditcard op die datum heeft opgezegd en hierbij een termijn van twee maanden in acht heeft genomen. Hieruit volgt dat ICS haar opzeggingsbevoegdheid volgens haar eigen algemene voorwaarden op de juiste wijze heeft gehanteerd.

3.7 Verder is het volgende van belang. In lijn met haar eerdere uitspraken[1] is de commissie van oordeel dat de creditcard met Gespreid Betalen Faciliteit een doorlopend krediet is. Partijen zijn hun rechtsverhouding bovendien voor *onbepaalde tijd* aangegaan. Dat staat in artikel 2.3 van de voorwaarden GBF. Op grond van artikel 7:65 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek kan ICS, indien dat in de kredietovereenkomst is overeengekomen, een kredietovereenkomst met onbepaalde tijd beëindigen door de consument met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste twee maanden een opzegging te doen toekomen. Gelet op het voorgaande staat voor de commissie vast dat ICS ook haar wettelijke opzeggingsbevoegdheid correct heeft gehanteerd. Zij heeft immers de wettelijke opzegtermijn van twee maanden gehanteerd.

3.8 Uit het voorgaande volgt dat de klacht van de consument in zoverre ongegrond is.

ICS heeft niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar gehandeld

3.9 Het voorgaande kan anders zijn als ICS bij het blokkeren en opzeggen van de creditcard naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou hebben gehandeld.[2] Naar het oordeel van de commissie is daarvan echter geen sprake. In lijn met haar eerdere uitspraken[3] oordeelt de commissie dat ICS als kredietverstrekker een tussentijdse herbeoordeling van de financiële situatie van de consument mag maken. Een dergelijke bevoegdheid is gebaseerd op haar zorgplicht. Op grond daarvan mag zij beoordelen of het gezien de financiële situatie van de consument passend is om het krediet te blijven verstrekken.

---

[1] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2021-0986 (onder 3.3) en 2022-0133 (onder 3.5).
[2] Dat volgt uit artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. Het hele artikel is opgenomen in een bijlage bij deze uitspraak.
[3] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2021-0980, 2021-0986 en 2022-0199.

Dat er in het verleden geen betaalproblemen zijn geweest, zoals de consument heeft aangevoerd, is geen rechtvaardiging om het krediet te blijven verstrekken.

3.10 Voor het oordeel van de commissie dat ICS haar bevoegdheid om de creditcard op te zeggen heeft gebruikt op een wijze die niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, heeft ook een rol gespeeld dat ICS de consument erop heeft gewezen dat hij desgewenst gebruik kan maken van een *ICS GO Card* zodra hij het saldo op de creditcard heeft afgelost. De *ICS GO Card* is een creditcard zonder bestedingslimiet, waarop de consument eerst zelf geld moet storen om deze te kunnen gebruiken, aldus ICS. Voor de *ICS GO Card* vindt geen financiële controle plaats, aldus nog steeds ICS. De commissie geeft de consument in overweging om zo'n creditcard bij ICS aan te vragen.

ICS hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen

3.11 De consument heeft schadevergoeding van ICS gevorderd. Nu de commissie hiervoor heeft vastgesteld dat ICS op juiste gronden de creditcard heeft geblokkeerd en opgezegd, is er voor het betalen van een schadevergoeding door ICS aan de consument geen grond. Daar komt bij dat de consument niet heeft onderbouwd waar zijn schade dan uit bestaat en wat de omvang hiervan is.

De klacht over de compensatie van rente is (nog) niet behandelbaar

3.12 Bij repliek heeft de consument met betrekking tot de creditcard een nieuwe klacht ingediend over de compensatie door ICS van variabele rente die hij mogelijk te veel betaald heeft. Hij verwijst naar een compensatieregeling van ICS. Deze klacht is echter (nog) niet behandelbaar omdat de consument hiervoor nog niet de interne klachtprocedure bij ICS heeft doorlopen. Gelet daarop kan Kifid deze nieuwe klacht op grond van vraag 6 lid 1 van het reglement niet in behandeling nemen.

Conclusie

3.13 De conclusie is dat ICS bevoegd was de creditcard te blokkeren en op te zegen. ICS hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen. De commissie zal de vorderingen van de consument daarom afwijzen. De klacht over de compensatie van te veel betaalde variabele rente is niet behandelbaar.

Ambtshalve toetsing

3.14 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen in artikel 2.3 van de voorwaarden Mastercard en artikel 2.3 en artikel 2.5 van de voorwaarden GBF van belang. De commissie heeft deze bedingen getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en acht deze bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie:

– verklaart de klacht die de consument met betrekking tot de compensatie van variabele rente bij repliek heeft ingediend niet-behandelbaar;

– wijst het meer of anders gevorderde af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies 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-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot zes weken na de dag van deze uitspraak. 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 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 twee 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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage – Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 6:248 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 BW

1. De consument kan een kredietovereenkomst met onbepaalde looptijd te allen tijde kosteloos beëindigen. Indien partijen een opzeggingstermijn zijn overeengekomen, mag deze termijn niet langer zijn dan één maand.
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.
3. De kredietgever kan, indien dit in de kredietovereenkomst is overeengekomen, op objectieve gronden de consument het recht ontnemen om op grond van een kredietovereenkomst met onbepaalde looptijd krediet op te nemen. De kredietgever stelt de consument, op papier of op een andere duurzame drager, indien mogelijk van tevoren en uiterlijk onmiddellijk na deze ontneming, van deze ontneming in kennis, alsook van de gronden hiervoor, tenzij het verstrekken van dergelijke informatie op grond van andere communautaire wetgeving is verboden of indruist tegen doelstellingen van openbare orde of openbare veiligheid.