Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0955

(mr. dr. ing. A. J. Verdaas, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	15 december 2023
Klacht van	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen ICS
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Klacht (deels) niet-behandelbaar/ vordering (deels) afgewezen

Samenvatting

Blokkade creditcard. Behandelbaarheid. De consument houdt een creditcard aan bij ICS. De consument heeft nagelaten de betalingsachterstanden tijdig te voldoen, waarna ICS zijn creditcard op 19 maart 2023 definitief heeft geblokkeerd. De consument klaagt dat ICS zijn creditcard ten onrechte heeft geblokkeerd. De consument vordert een schadevergoeding van € 500,-. Daarnaast vordert consument uitgifte van een nieuwe creditcard met een hogere limiet. De commissie is van oordeel dat ICS op grond van de Algemene Voorwaarden en het beleid van ICS gerechtigd was de creditcard definitief te blokkeren. De vordering tot schadevergoeding wordt afgewezen. De vordering tot uitgifte van een nieuwe creditcard met een hogere limiet verklaart de commissie niet-behandelbaar.

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 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. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een creditcard aan bij ICS. Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Algemene Card-voorwaarden ABN AMRO en ABN AMRO MeesPierson van november 2018 (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing.

2.2 In artikel 15.1 van de algemene voorwaarden staat:

"(...) U moet het openstaande saldo binnen 21 dagen na de datum van het rekeningoverzicht volledig aan ons terugbetalen."

2.3 In artikel 15.2 van de algemene voorwaarden staat:

"Betaalt u niet het volledige openstaande saldo van het rekeningoverzicht binnen 21 dagen na de datum van het rekeningoverzicht aan ons terug, dan blokkeren wij uw Card."

2.4 Op 19 en 22 oktober 2022 heeft de consument uitgaven gedaan met de creditcard.

2.5 Op 18 november 2022 heeft ICS aan de consument een rekeningoverzicht gezonden met het verzoek het openstaande bedrag van € 303,64,- uiterlijk 9 december 2022 aan ICS te voldoen.

2.6 Op 20 december 2022 heeft ICS, na het uitblijven van betaling door de consument, de creditcard tijdelijk geblokkeerd.

2.7 Tussen 11 december 2022 en 13 maart 2023 heeft ICS de consument meerdere betalings-herinneringen gestuurd, waaronder een brief op 3 maart 2023. Ter adstructie wordt uit die brief geciteerd:

"(...)Wij vragen u dringend om het openstaande saldo van € 153,93,- aan ons over te maken. Dit is het totaal uitstaand saldo, inclusief uw laatste rekening overzicht.

Binnen 14 dagen nadat deze brief bij u is bezorgd moet u uiterlijk betaald hebben. Als u dat niet doet heeft dit de volgende gevolgen:

-Wij zullen uw Card per direct definitief blokkeren.

-Eventueel aan uw Card gekoppelde producten kunt u niet meer gebruiken. (...)"

2.8 Op 19 maart 2023 heeft ICS de creditcard definitief geblokkeerd. Op dat moment bedroeg het openstaande saldo € 154,17,-.

De klacht en vordering

2.9 De consument klaagt dat ICS de creditcard ten onrechte definitief heeft geblokkeerd.

2.10 De consument vordert I) een schadevergoeding ten bedrage van € 500,- en II) uitgifte van een nieuwe creditcard met een hogere limiet.

2.11 De consument voert, ter onderbouwing van zijn vordering tot schadevergoeding, aan dat zijn creditcard ten onrechte geblokkeerd is, omdat hij door de ICS niet juist is ingelicht over de blokkade.

Daarnaast stelt de consument dat aan hem door (een medewerker van) ICS telefonisch is toegezegd dat de blokkade zou worden opgeheven na betaling van het openstaande saldo.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Vordering I – schadevergoeding

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of ICS gehouden is de door de consument gestelde schade ten bedrage van € 500,- te vergoeden. De commissie is van oordeel dat ICS hiertoe niet gehouden is. De commissie baseert haar oordeel op het volgende.

3.2 Op grond van artikel 15.1 en 15.2 van de algemene voorwaarden, hiervoor opgenomen onder overweging 2.2 en 2.3, is ICS gerechtigd bij betalingsachterstand de creditcard tijdelijk te blokkeren. Volgens het beleid van ICS is ICS ook bevoegd om een creditcard, waarop 90 dagen een saldo openstaat, definitief te blokkeren, mits de consument hierover is ingelicht.

3.3 De consument stelt dat ICS hem niet heeft ingelicht over de blokkade. Deze stelling van de consument wordt door ICS gemotiveerd betwist. ICS overlegt ter onderbouwing van haar stelling een overzicht waaruit blijkt dat de consument in de periode van 11 december 2022 tot 13 maart 2023 zes keer - zowel per brief, sms als voice-bericht - is geïnformeerd over de betalingsachterstand. Daarnaast heeft ICS de consument per brief van 3 maart 2023, zie overweging 2.7, op geattendeerd dat de creditcard bij niet-tijdige betaling van de achterstand definitief wordt geblokkeerd. De consument heeft niet gemotiveerd en ook geen stukken aangeleverd waaruit zou moeten blijken dat de betalingsherinneringen via verschillende communicatiekanalen hem niet zouden hebben bereikt. Voor de commissie staat dan ook vast dat de consument tijdig en juist is ingelicht over de betalingsachterstand én de gevolgen van niet tijdige betaling.

3.4 Voorts heeft de commissie in haar beoordeling meegewogen dat de consument in de voornoemde periode ook drie keer per e-mail is aangeschreven door ICS, welk e-mailadres (xxx) later door de consument zelf is gebruikt om te communiceren met ICS. Hiermee staat voor de commissie ook vast dat de e-mails de consument (moeten) hebben bereikt.

3.5 De consument heeft ook gesteld dat hem op 22 maart 2023 telefonisch is toegezegd dat de blokkade na betaling van het openstaande saldo zal worden opgeheven. Deze stelling van de consument wordt door ICS gemotiveerd betwist. ICS heeft ter onderbouwing van haar standpunt het transcript van dat gesprek overgelegd. Naar het oordeel van de commissie volgt het standpunt van de consument niet uit het transcript. In tegendeel; uit het transcript blijkt dat ICS de consument heeft willen wijzen op de gevolgen van het verstrijken van de 90-dagentermijn, maar dat de consument het gesprek vroegtijdig heeft beëindigd.

Het risico van het vroegtijdig beëindigen van het gesprek komt naar het oordeel van de commissie voor de rekening van de consument.

3.6 Nu ICS de creditcard op grond van de algemene voorwaarden en haar beleid definitief mocht blokkeren, is er ook geen reden voor een schadevergoeding.

Vordering II – uitgifte nieuwe creditcard met hogere limiet

3.7 De commissie beschouwt de overeenkomst tussen ICS en de consument, nu de creditcard definitief geblokkeerd is, als beëindigd. De vordering van de consument tot uitgifte van een nieuwe creditcard met een hogere limiet begrijpt de commissie als een klacht over de weigering van ICS om een nieuwe overeenkomst met de consument te sluiten.

3.8 Aan de commissie ligt de vraag voor of ICS gehouden is een nieuwe creditcard met een hogere limiet aan de consument uit te geven. De commissie is van oordeel dat deze klacht van de consument niet-behandelbaar is. De commissie licht haar oordeel hieronder toe.

3.9 In het reglement Kifid is als vraag 2.3 het volgende opgenomen:

"Kifid behandelt geen klachten over:

3. de weigering van een financiële dienstverlener om met u een overeenkomst te sluiten. Of een klacht over zijn weigering de dienstverlening aan u uit te breiden. Hierbij geldt één uitzondering: als uw klacht is dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. Met die klacht kunt u wél bij ons terecht."

3.10 De consument heeft, ondanks de mogelijkheid die door de secretaris van de commissie aan hem is geboden per brief van 14 juni 2023, nagelaten zijn vordering te onderbouwen. Ook heeft de consument niet gemotiveerd waarom in deze kwestie sprake zou zijn van de uitzonderingsgrond van vraag 2.3. Hiertegen heeft ICS – naar het oordeel van de commissie terecht – gesteld dat in het geval de consument een nieuwe creditcard met een hogere limiet wenst dat hij hiertoe een nieuwe aanvraag kan indienen bij ICS. ICS zal vervolgens – gelet op de beleids- en contractsvrijheid die zij heeft – toetsen of de consument in aanmerking komt voor een nieuwe creditcard met een hogere limiet.

Ambtshalve toetsing

3.11 De overeenkomst die in deze klachtprocedure centraal staat, is gesloten tussen de financiële dienstverlener die bedrijfsmatig handelt en een consument. In dat geval vindt ook ambtshalve toetsing plaats aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht. Het beding dat voor de beoordeling van de klacht van de consument relevant is, te weten artikel 15 van de Algemene Card-voorwaarden ABN AMRO en ABN AMRO MeesPierson van november 2018, is door de commissie getoetst en niet oneerlijk bevonden.

Conclusie

3.12 De commissie oordeelt dat de vordering I tot schadevergoeding niet toewijsbaar is en dat vordering II tot uitgifte nieuwe creditcard met een hogere limiet niet-behandelbaar.

4. De beslissing

De commissie wijst vordering I (schadevergoeding) af.

De commissie verklaart vordering II (uitgifte nieuwe creditcard met een hogere limiet) niet-behandelbaar.

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 oktober 2023, 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 6 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 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 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