Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0817
(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 5 mei 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen ICS
Datum uitspraak	: 17 september 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Heridentificatie. Opzegging duurovereenkomst. De consument is houder van een creditcard die ICS heeft uitgegeven. Op enig moment heeft ICS de consument verzocht zich opnieuw te identificeren en aangekondigd dat ICS de overeenkomst tussen partijen zal opzeggen als de consument niet aan dat verzoek voldoet. De consument voldoet niet aan het verzoek en ICS zegt de overeenkomst op. De consument vordert een verklaring voor recht dat er geen juridische grondslag was om de creditcardovereenkomst op te zeggen. De commissie constateert dat de overeenkomst een duurovereenkomst was en dat partijen een opzegbevoegdheid waren overeengekomen. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat ICS haar opzegbevoegdheid heeft gebruikt op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar was. In lijn met haar richtinggevende uitspraak nr. 2021-0606 oordeelt de commissie dat ICS bevoegd was om de consument te vragen zich online te heridentificeren. De commissie wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 15 mei 2021; 3) het verweerschrift van ICS; 4) de brief van de consument van 25 juli 2021 en 5) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument is houder van een creditcard die is uitgegeven door ICS.

2.2 Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Algemene Card Voorwaarden (hierna: de voorwaarden) van toepassing. In artikel 2.2 van de voorwaarden staat:

"De Overeenkomst geldt voor onbepaalde tijd. U kunt de Overeenkomst altijd schriftelijk of telefonisch opzeggen. Uw opzegtermijn is 1 maand. Wij kunnen de Overeenkomst ook opzeggen. Onze opzegtermijn is 2 maanden."

2.3 Op 25 augustus 2020 heeft ICS aan de consument een brief gestuurd. Hierin staat:

"(…) U krijgt deze brief omdat u een of meerdere Card(s) heeft die zijn uitgegeven door International Card Services (ICS). (…) Om uw Card(s) te kunnen blijven gebruiken, vragen wij u om zich online te identificeren. In deze brief leest u waarom we dit vragen en wat u precies moet doen. (…)

Waarom is het nodig dat u zich identificeert?
Uw veiligheid is belangrijk voor ons. Dus willen we voorkomen dat onze Cards gebruikt worden voor financiële criminaliteit. Daarvoor is het belangrijk dat we de identiteit van al onze klanten goed kennen en controleren. Dit zijn wij ook verplicht volgens de Wet ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme (Wwft). Daarom vragen wij u nu om u online te identificeren. (…)

Eenvoudig online identificeren in 5 stappen – zo werkt het
Online identificeren is veilig en gemakkelijk en duurt maar een paar minuten. Het enig wat u nodig heeft, zijn een smartphone of tablet en uw geldig legitimatiebewijs. U kunt daarvoor een Nederlands rijbewijs, een Europese identiteitskaart of een paspoort gebruiken. Volg de stappen:

1. *(…)*
2. *(…)*
3. *(…)*
4. *(…)*
5. *(…)*

Identificeer u alstublieft voor 20 september 2020
We hebben uw identificatie nodig vóór 20 september 2020. Als we deze niet op tijd ontvangen, kan het hierdoor helaas gebeuren dat wij uw Card(s) moeten blokkeren. Dit kan nodig zijn, omdat we moeten voldoen aan de wetgeving. (…)

Waarom hebben we uw BSN nodig?
De Algemene wet inzake rijksbelastingen verplicht ons om informatie over uw vermogen, ontvangen en betaalde rente en leningen, door te geven aan de Belastingdienst. Daarbij moeten wij uw BSN gebruiken. Uw BSN hebben we daarnaast nodig voor het depositogarantiestelsel van De Nederlandsche Bank. Op www.autoriteitpersoonsqeqevens.nl vindt u meer informatie over zorgvuldig gebruik van het BSN. (…)"

2.4 Op 21 september 2020 heeft ICS aan de consument een brief gestuurd. Hierin staat:

"(…) Uw Card(s) die zijn uitgegeven door International Card Services BV (ICS) kunt u niet meer gebruiken. U heeft zich namelijk niet op tijd geïdentificeerd en uw gegevens gecontroleerd. Hierbij zeggen wij daarom de overeenkomst(en) die u met ons heeft op. De einddatum van uw overeenkomst(en) is 15 november 2020.

Voorkom definitieve opzegging en identificeer uzelf alsnog
Wilt u uw Card behouden? Identificeer uzelf dan alsnog. Ga naar www.icscards.nl/id, klik op 'start online identificatie' en volg de stappen. (…)

Identificeert u uzelf niet? Dan zeggen we de overeenkomst per 15 november 2020 op. (…)"

2.5 Op 22 oktober 2020 heeft de consument aan ICS een brief geschreven. Hierin maakt de consument – kort samengevat – bezwaar tegen het verzoek van ICS om zich online te identificeren en tegen de aangekondigde opzegging van de overeenkomst door ICS als de consument niet aan haar identificatieverzoek voldoet.

2.6 Op 27 november 2020 heeft ICS aan de consument een brief gestuurd. Hierin staat:

"(…) We hebben u gevraagd om uzelf te identificeren en uw gegevens te controleren. U heeft dit helaas niet gedaan. We vinden het vervelend, maar we hebben om deze reden onze overeenkomst met u opgezegd. (…)"

2.7 Op 15 december 2020 en op 31 januari en 22 maart 2021 heeft de consument bij ICS schriftelijk bezwaar gemaakt tegen de opzegging van de overeenkomst.

De klacht en vordering van de consument

2.8 De consument vordert een verklaring voor recht dat ICS de overeenkomst tussen partijen zonder juridische grondslag heeft opgezegd.

2.9 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat er geen juridische grondslag was voor de opzegging door ICS van de creditcardovereenkomst tussen partijen en dat ICS haar zorgplicht ten opzichte van de consument heeft geschonden.

Daartoe heeft hij de volgende argumenten aangevoerd:

- ICS heeft onrechtmatig ten opzichte van de consument gehandeld, zowel in verband met de vereisten uit de wetgeving als vanuit de voorwaarden.
- ICS heeft geopereerd vanuit een rigide technocratisch model waarbij met name de gezichtendatabase geen wettelijk vereiste dan wel een niet toegelaten praktijk is.
- ICS heeft alle historische identificatiedata van de consument genegeerd.
- ICS heeft een totale onbalans gehanteerd tussen de eisen en werkwijze die volledig op eigen initiatief zijn gebaseerd en de belangen van de consument die al klant bij ICS is van voor de ICS-tijd.
- ICS is onvoorstelbaar nonchalant omgegaan met het geld van de consument en heeft de rente die de consument is misgelopen ten onrechte afgedaan met een vergoeding van € 5,-.

Het verweer van ICS

2.10 ICS 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 deze zaak over?

3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of ICS bevoegd was om de overeenkomst met de consument op te zeggen en of ICS bij de opzegging haar zorgplicht ten opzichte van de consument heeft geschonden. De commissie is van oordeel dat ICS bevoegd was om de creditcardovereenkomst met de consument op te zeggen en dat niet is komen vast te staan dat ICS bij die opzegging haar zorgplicht heeft geschonden. Dat oordeel zal de commissie hierna toelichten.

De creditcardovereenkomst is een 'duurovereenkomst'

3.2 De commissie constateert dat de creditcardovereenkomst tussen partijen een 'duurovereenkomst' is, die voor onbepaalde tijd is aangegaan. Of en, zo ja, onder welke voorwaarden, een duurovereenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan, opzegbaar is, wordt volgens vaste jurisprudentie van de Hoge Raad bepaald door de inhoud van de overeenkomst en door de van toepassing zijnde wettelijke bepalingen.[1]
Dit toetsingskader is in diverse uitspraken van de geschillencommissie toegepast en (uitvoerig) uiteengezet.[2]

---

[1] HR 28 oktober 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ9854 (*Gemeente De Ronde Venen/Stedin*) en HR 2 februari 2018, ECLI:NL:HR:2018:141 (*Goglio/SMQ Group*).
[2] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nr. 2019-783.

In essentie komt het toetsingskader neer op de vraag: 1) of de overeenkomst tussen de bank en de consument een opzegregeling bevat, en, zo ja, 2) of het onaanvaardbaar is dat de bank van deze opzegregeling gebruik maakt.

3.3 Wat betreft de eerste vraag merkt de commissie op dat uit artikel 2.2 van de voorwaarden volgt dat zowel de consument als ICS de overeenkomst mag opzeggen. Op grond van deze voorwaarden heeft ICS dus een opzegbevoegdheid.

3.4 Wat betreft de tweede vraag overweegt de commissie dat ICS van haar opzegbevoegdheid gebruik mag maken, tenzij dat onaanvaardbaar zou zijn naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid in de zin van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. Van een dergelijke onaanvaardbaarheid is naar het oordeel van de commissie in het onderhavige geval geen sprake. In dit verband heeft ICS toegelicht dat zij op grond van artikel 3 lid 5 onder d van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft) in verbinding met artikel 38 Wwft verplicht is bij eerste gelegenheid een cliëntenonderzoek te verrichten. Volgens ICS schrijft artikel 3 lid 11 Wwft voor dat zij redelijke maatregelen neemt om ervoor te zorgen dat klantgegevens actueel worden gehouden. Tegen die achtergrond heeft ICS het standpunt ingenomen dat zij bevoegd was om de consument te vragen zich online te heridentificeren. In lijn met haar richtinggevende uitspraak van 1 juli 2021[3] is de commissie van oordeel dat dit geen onaanvaardbaar standpunt is. Daarbij heeft de commissie in aanmerking genomen dat ICS met haar verzoek tot heridentificatie heeft voldaan aan nationale en internationale wet- en regelgeving. Ook heeft daarbij een rol gespeeld dat het tot de beleidsvrijheid van ICS hoort om bij (her)identificatie van haar klanten te kiezen voor een online methode en dat de eventuele gevolgen van de weigering om daaraan mee te werken voor rekening en risico van de consument komen.[4] Verder was voor dat oordeel van belang dat ICS de opzegtermijn van twee maanden, zoals neergelegd in artikel 2.2 van de voorwaarden, in acht heeft genomen.

3.5 Het voorgaande betekent dat ICS bevoegd was om de overeenkomst op te zeggen. De consument heeft niet voldaan aan een gerechtvaardigd verzoek van ICS om zich te heridentificeren en ICS heeft bij de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar gehandeld. Al hetgeen de consument in afwijking van het voorgaande oordeel heeft aangevoerd, kan niet tot een ander oordeel leiden.

3.6 Het klachtdossier biedt bovendien geen aanknopingspunten die tot het oordeel zouden moeten leiden dat ICS haar zorgplicht ten opzicht van de consument heeft geschonden.

---

[3] Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2021-0606 onder 3.2 – 3.7.
[4] Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2021-0606 onder 3.8 – 3.9.

Daarbij heeft de commissie in aanmerking genomen dat zij niet kan vaststellen of het bedrag van € 5,- een terechte vergoeding is, omdat de consument niet heeft onderbouwd waarom dat niet zo is. Niet is komen vast te staan welk bedrag ICS voor de consument onder zich heeft gehad en over welke periode.

Wat is de conclusie?

3.7 De conclusie is dat ICS bevoegd was om de overeenkomst met de consument op te zeggen en dat niet is komen vast te staan dat ICS bij die opzegging haar zorgplicht heeft geschonden. De commissie zal de vordering van de consument daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 6:248 lid 2 BW

1. (…)
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.

Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft)

Artikel 3 Wwft

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. (…)
   c. (…)
   d. (…)
   e. (…)
   f. (…)
3. (…)
4. (…)
5. Een instelling verricht het cliëntenonderzoek in de volgende gevallen:
   a. (…)
   b. (…)
   c. (…)
   d. indien zij twijfelt aan de juistheid of volledigheid van eerder verkregen gegevens van de cliënt;
   e.
6. (…)
7. (…)
8. (…)
9. (…)
10. (…)
11. Een instelling neemt redelijke maatregelen om ervoor te zorgen dat de gegevens die ingevolge het tweede tot en met vierde lid zijn verzameld over daar bedoelde personen, actueel gehouden worden.

De gegevens worden in elk geval geactualiseerd indien relevante omstandigheden van de cliënt veranderen, een instelling op grond van deze wet verplicht is tot het opnemen van contact met de cliënt om informatie met betrekking tot de uiteindelijk begunstigde te evalueren of de instelling daartoe verplicht is op grond van Richtlijn 2011/16/EU van de Raad van 15 februari 2011 betreffende de administratieve samenwerking op het gebied van de belastingen en tot intrekking van Richtlijn 77/79/EEG (PbEU 2011, L 64).

12. (…)
13. (…)
14. (…)
15. (…)

Artikel 38 Wwft

1. Ten aanzien van cliënten waarnaar reeds cliëntenonderzoek is verricht op grond van deze wet, zoals deze luidde voor inwerkingtreding van de Implementatiewet vierde anti-witwasrichtlijn, 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. (…)
4. (…)