Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0492

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. S. de Recht, secretaris)

Datum uitspraak	26 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	American Express Europe SA, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Amex
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 Amex.

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 Amex hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument houdt een American Express Platinum Card aan bij Amex. In het kader van een upgrade van haar bestaande Green Card zijn door een interne fout van Amex twee extra Platinum kaarten uitgegeven. Volgens de consument mocht zij op basis van de informatie op de website van Amex verwachten dat beide extra Platinum kaarthouders recht hadden op een Privium Partner-lidmaatschap. Amex heeft dat geweigerd, omdat volgens haar productvoorwaarden slechts één extra Platinum kaart mogelijk is en het Privium-voordeel aan die kaart is gekoppeld. De commissie oordeelt dat uit de overeenkomst en de overige productinformatie voldoende duidelijk volgt dat het product slechts voorziet in één extra Platinum kaart. Dat bepaalde webpagina's verwarring konden oproepen en ten onrechte een tweede extra Platinum kaart is uitgegeven, maakt niet dat de consument recht heeft op een tweede Privium Partner-lidmaatschap. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

De consument heeft geen recht op een tweede Privium Partner-lidmaatschap

3.1 De commissie moet beoordelen of Amex gehouden is om ook aan de moeder van de consument, als tweede extra Platinum kaarthouder, een Privium Partner-lidmaatschap toe te kennen. De consument vindt van wel. Zij voert aan dat zij op basis van de informatie op de website van Amex mocht verwachten dat iedere extra Platinum kaarthouder dezelfde voordelen zou krijgen als de hoofdkaarthouder, waaronder toegang tot het Privium Partner-lidmaatschap. Amex betwist dat. Volgens Amex voorziet het Platinum-product slechts in één extra Platinum kaart en is het Privium Partner-lidmaatschap alleen aan die ene extra Platinum kaart verbonden.

3.2 Voor de beantwoording van die vraag is in de eerste plaats van belang wat partijen met elkaar zijn overeengekomen. De consument hield eerst een American Express Green Card aan. Op haar verzoek is deze kaart op 17 november 2025 geüpgraded naar een American Express Platinum Card. Bij die upgrade moest de consument expliciet akkoord gaan met de overeenkomst, het overzicht van de kaartlidmaatschapsbijdragen en de kaartbijdragen. In het overzicht van de kaartlidmaatschapsbijdragen staat bij de Platinum Card dat een extra Platinum kaart kan worden aangevraagd tegen een bijdrage van € 10,- per maand, met daarbij de vermelding dat het maximum één kaart is. Daarnaast kunnen extra Green Cards worden aangevraagd.

3.3 Ook uit de overige door Amex overgelegde productinformatie volgt dezelfde product-structuur. Op verschillende pagina's van de website van Amex staat dat een hoofd-kaarthouder één extra Platinum Card en daarnaast maximaal vier extra Green Cards kan aanvragen. De commissie komt daarom tot de conclusie dat uit de overeenkomst niet volgt dat de consument recht heeft op een tweede extra Platinum kaart met een daaraan gekoppeld tweede Privium Partner-lidmaatschap.

De latere communicatie en foutieve uitgifte van een tweede kaart maken dat niet anders

3.4 Vaststaat dat in het geval van de consument toch twee extra Platinum kaarten zijn uitgegeven. Amex heeft toegelicht dat dit is gebeurd door een interne fout in het upgrade-proces. Daarnaast heeft de consument gewezen op FAQ-teksten waarin staat dat een extra Platinum kaarthouder toegang heeft tot het Privium Partner-lidmaatschap en waarin wordt gesproken over meerdere extra Platinum kaarten. Ook stelt de consument dat medewerkers van Amex tegenstrijdige informatie hebben gegeven.

3.5 De commissie begrijpt dat deze omstandigheden verwarring hebben veroorzaakt. Ook Amex heeft erkend dat bepaalde FAQ-teksten niet duidelijk waren. Dat betekent echter niet dat Amex daarmee alsnog een tweede Privium Partner-lidmaatschap heeft aangeboden of toegezegd.

De door de consument aangehaalde passages betroffen ondersteunende FAQ-informatie en niet de kerninformatie van het product zoals opgenomen in het upgradeproces, het overzicht kaartlidmaatschapsbijdragen en de productpagina's. In samenhang bezien bleef voldoende duidelijk dat het Platinum-product slechts voorzag in één extra Platinum kaart.

3.6 Daarbij komt dat de consument niet heeft onderbouwd dat Amex concreet en ondubbelzinnig heeft toegezegd dat ook een tweede extra Platinum kaarthouder recht zou hebben op een Privium Partner-lidmaatschap. Ook uit de latere communicatie van Amex mocht de consument redelijkerwijs niet afleiden dat Amex, in afwijking van de overeengekomen productstructuur, alsnog akkoord ging met een tweede Privium Partner-lidmaatschap.

3.7 De foutieve uitgifte van een tweede extra Platinum kaart leidt evenmin tot uitbreiding van de contractuele rechten van de consument. Dat Amex voor die tweede kaart kosten in rekening heeft gebracht, kan aanleiding zijn voor compensatie van die kosten, maar niet voor het ontstaan van een structureel recht op een tweede Privium Partner-lidmaatschap.

Geen recht op een vergoeding boven op de aangeboden compensatie

3.8 Amex heeft erkend dat zij bij de consument ten onrechte twee extra Platinum kaarten heeft uitgegeven. Ook heeft Amex erkend dat bepaalde webteksten verwarring konden oproepen. Amex heeft daarom aangeboden om de kosten voor de tweede extra Platinum kaart voor een periode van één jaar, in totaal € 120,-, te vergoeden. De fout van Amex geeft de consument geen recht op een hogere vergoeding.

De klachtenbehandeling leidt niet tot een ander oordeel

3.9 De consument klaagt ook over de wijze waarop Amex haar klacht heeft behandeld. Zij heeft op 24 november 2025 via het officiële klachtenformulier een klacht ingediend. Volgens de consument heeft Amex niet binnen de aangekondigde termijn gereageerd en ook niet inhoudelijk gereageerd op haar herinnering van 30 december 2025. Amex heeft toegelicht dat er op 25 november 2025 telefonisch contact is geweest, maar dat de herinnering van 30 december 2025 mogelijk door een technisch probleem niet in haar systeem is terug te vinden.

3.10 De commissie oordeelt dat de klachtbehandeling gebrekkig is geweest doordat Amex niet tijdig inhoudelijk op de klacht heeft gereageerd. Dat mocht de consument van Amex wel verwachten, temeer omdat de consument juist klaagde over onduidelijke informatievoorziening. De gebrekkige klachtbehandeling geeft de consument echter geen recht op het gevorderde tweede Privium Partner-lidmaatschap.

Conclusie

3.11 De commissie komt tot de conclusie dat Amex niet verplicht is om aan de moeder van de consument een Privium Partner-lidmaatschap toe te kennen.

De klachten over de informatievoorziening door middel van de FAQ's en de klacht-behandeling zijn gegrond, maar leiden niet tot toewijzing van de vordering. De vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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