Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0955

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. I.M. Bilderbeek, mr. R. Imhof, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	4 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ICS
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft een creditcard met een bestedingslimiet van ICS. Hij heeft een aanvraag ingediend voor een verhoging van die limiet. ICS heeft ter beoordeling van zijn aanvraag een kredietwaardigheidstoets gedaan. Zij heeft daarbij ook gecontroleerd of het bestaande product nog past bij de huidige situatie van de consument. ICS maakte daarbij gebruik van een scoringsmodel. ICS heeft vervolgens besloten de bestedingslimiet van de consument te verlagen. De consument heeft deze beslissing van ICS bestreden en aangevoerd dat zij op onjuiste gronden tot deze beslissing is gekomen. Hij heeft in de procedure bij Kifid gevorderd dat ICS alsnog zijn aanvraag accordeert en dat zij hem een schadevergoeding betaalt. ICS heeft zich hiertegen verweerd. De commissie heeft geoordeeld dat niet is komen vast te staan dat ICS in strijd heeft gehandeld met de op haar rustende verplichtingen jegens de consument en de vordering is 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) het verweerschrift van ICS; 3) de repliek van de consument en de aanvullingen daarop; 4) de dupliek van ICS; 5) de reactie daarop van de consument; 6) de aanvullende stukken en informatie van de consument van 2 mei, 8 juli en 25 juli 2024; 7) de aanvullende stukken van ICS van 8 augustus 2024; 9) De reactie van de consument van 25 augustus 2024; 10) de aanvullende stukken van ICS van 9 september 2024.

1.2 ICS is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. S.A.A. Denissen, advocaat.

1.3 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.

1.4 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 had een creditcard met een bestedingslimiet van € 2.100,- van ICS. Op deze overeenkomst tussen partijen zijn de Algemene Card-voorwaarden ABN AMRO en ABN AMRO MeesPierson van november 2018 van toepassing verklaard. Daarin staat:

*"**Artikel 2. Ingang, looptijd en beëindiging van de Overeenkomst***
(...)
2.3 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.
(...)

*"**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 boven de bestedingslimiet uitkomt, moet u onmiddellijk aan ons terugbetalen. Wij mogen de bestedingslimiet met onmiddellijke ingang wijzigen."

2.2 Begin september 2023 heeft de consument een aanvraag gedaan voor verhoging van de bestedingslimiet naar € 5.100,-.

Bij het insturen van de aanvraag heeft de consument het volgende verklaard:

"Ik begrijp dat ICS mijn financiële situatie opnieuw beoordeelt voor deze aanvraag. Hieruit kan blijken dat mijn limiet omhoog kan, maar ook dat mijn limiet juist omlaag moet, of dat ICS mijn Card(s) zelfs moet opzeggen. Ik ben mij bewust van dit risico."

2.3 ICS heeft bij het beoordelen van de aanvraag de kredietwaardigheid van de consument getoetst. Daarvoor heeft ICS gebruik gemaakt van een scoringsmodel. ICS heeft geconcludeerd dat het product niet langer passend is gelet op de financiële situatie van de consument en zij heeft de bestedingslimiet van de consument verlaagd.

2.4 De consument heeft geprotesteerd tegen het besluit van ICS. Een nadere uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.5 De consument vordert dat ICS wordt gehouden de verlaging van de bestedingslimiet ongedaan te maken; hem een bestedingslimiet conform zijn aanvraag toe te kennen en een schade-vergoeding te betalen van € 200,- voor de tijd en moeite die de klachtenprocedure hem heeft gekost. De consument heeft daartoe, kort samengevat en voor zover relevant, het volgende aangevoerd.

2.6 De consument deed de aanvraag nadat hij meer was gaan verdienen. Zijn hele financiële situatie was er juist op vooruitgegaan. Het is hem dan ook volstrekt onduidelijk hoe deze aanvraag heeft kunnen leiden tot een verlaging van zijn bestedingslimiet. ICS geeft ook geen inzicht in de inhoudelijke weging van de financiële situatie van de consument. ICS wil immers geen informatie verstrekken over de concrete afwegingen die zij heeft gemaakt die hebben geleid tot de afwijzing van zijn aanvraag. Hij verwijt ICS gebruik te hebben gemaakt van geautomatiseerde besluitvorming waarbij geen rekenschap is gegeven van de persoonlijke financiële omstandigheden van de consument.

2.7 De consument is benadeeld door de geautomatiseerde toetsing van ICS waarbij de BKR score te zwaar meetelt. Zijn slechte BKR score zag namelijk op een roodstandfaciliteit waar de consument geen gebruik van heeft gemaakt. Nergens uit blijkt dat er sprake is geweest van menselijke tussenkomst. Een menselijke beoordelaar had dat gezien en was tot een ander oordeel gekomen. De consument heeft verder een tijdelijk contract bij zijn werkgever maar wel met uitzicht op een vast contract. Hiermee zou hij zelfs een hypothecaire geldlening kunnen krijgen. De consument begrijpt niet waarom hij dan geen ruimere bestedingslimiet kan krijgen. ICS heeft volgens de consument dan ook onjuist en onrechtmatig gehandeld.

2.8 De consument wenst geen recente gegevens te verstrekken aan ICS opdat zij een nieuwe toets kan uitvoeren op basis van de meest recente financiële situatie van de consument. Hij wenst een oordeel van de commissie over de werkwijze van ICS naar aanleiding van zijn aanvraag van september 2023.

Het verweer van ICS

2.9 ICS heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Zij heeft daartoe, kort weergegeven en voor zover relevant, het volgende aangevoerd.

2.10 ICS heeft een zorgplicht en wil overmatige financiële bestedingsruimte en mogelijke betalingsproblemen voor klanten voorkomen. Zodra ICS een aanvraag voor een limietverhoging afwijst gaat zij ook na of het bestaande product past bij de huidige situatie van haar klant. ICS onderhoudt haar toetsingsbeleid frequent en past het aan naar aanleiding van veranderende regelgeving, maatschappelijke ontwikkelingen en door ICS opgedane ervaringen.

2.11 Na beoordeling van de aanvraag van de consument in september 2023 heeft ICS geconstateerd dat de creditcard met bestedingslimiet niet past bij de financiële situatie van de consument. Als gevolg hiervan heeft ICS de bestedingslimiet beperkt. Voor de kredietwaardigheidstoets maakt ICS gebruik van een scoringsmodel dat op objectieve wijze beoordeelt of een bepaalde bestedingslimiet bij de financiële situatie van de klant past. Het scoringsmodel omvat variabelen die iets kunnen zeggen over de financiële positie van de consument. Naast de variabelen die met behulp van historische data tot stand zijn gekomen, zoals inkomen, burgerlijke staat en huiseigenaarschap, wordt ook gebruik gemaakt van informatie die ICS opvraagt bij Stichting BKR. Stichting BKR stelt een BKR score vast en dit is een meegewogen variabele bij de toets. De BKR score van de consument was laag. Mogelijk was deze veroorzaakt door de roodstandfaciliteit van de consument die inmiddels is beëindigd. ICS heeft aangeboden de aanvraag van de consument opnieuw te toetsen en de consument gevraagd daartoe gegevens aan te leveren. De consument heeft dit verzoek afgewezen. Ook heeft ICS de consument gewezen op de mogelijkheid om een ICS Go Card aan te vragen of om zelf voor meer bestedingsruimte op de creditcard te zorgen door het overmaken van extra geld naar de creditcard.

2.12 ICS kan geen gedetailleerde informatie verstrekken over de specifieke werking van het scoringsmodel, zoals de waarde die aan deze variabelen wordt toegekend en de weging daarvan. Het is namelijk cruciaal dat de werking van het scoringsmodel vertrouwelijk blijft om de integriteit en objectiviteit ervan te waarborgen. Daarmee voorkomt ICS dat klanten invloed kunnen uitoefenen op de uitkomsten.

2.13 Bij de toetsing die ICS heeft gedaan is geen sprake geweest van verboden geautomatiseerde besluitvorming in de zin van artikel 22 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Anders dan de consument stelt is er wel sprake van menselijke tussenkomst.

De beoordeling wordt uitgevoerd door een medewerker die bevoegd en bekwaam is om het besluit te veranderen en de beoordeling is gestoeld op een eigen analyse van de feiten en omstandigheden aan de hand van geldende interne protocollen en indicatoren.[1]

2.14 Volgens ICS is een toewijzing van het gevorderdere niet mogelijk zonder dat ICS gedwongen wordt te handelen in strijd met de op haar rustende zorgplicht (om te waken voor overkreditering) en haar acceptatiebeleid. Bovendien is gesteld noch gebleken dat de consument schade heeft geleden door het niet toekennen van de gevraagde verhoging van de bestedingslimiet. De consument heeft dan ook geen belang bij zijn vordering en ICS verzoekt de commissie om de klacht niet behandelbaar te verklaren of, indien de commissie de klacht wel behandelbaar oordeelt, de vorderingen van de consument af te wijzen.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of ICS in strijd heeft gehandeld met de op haar rustende verplichtingen richting de consument en gehouden kan worden de consument de door hem gevraagde bestedingslimiet toe te kennen en daarnaast een schadevergoeding te betalen. Het meest verstrekkende verweer van ICS is dat de klacht niet behandelbaar is. De commissie behandelt dit verweer hierna eerst en gaat daarna over tot de inhoudelijke behandeling van de klacht.

De behandelbaarheid van de klacht

3.2 ICS heeft betoogd dat de klacht niet behandelbaar is, zie overweging 2.14. De commissie wijst dit beroep van ICS af en overweegt dat de consument voldoende belang heeft bij zijn klacht in de zin van artikel 3:303 van het Burgerlijk Wetboek (BW). De consument is door de werkwijze van ICS in een slechtere positie geraakt, zijn bestedingslimiet is immers verlaagd. De consument heeft aangevoerd dat hij een hogere bestedingslimiet nodig heeft voor het doen van betalingen op vakantie en hij heeft (onweersproken) gesteld dat hij niet zonder meer kan overstappen naar een andere aanbieder. De commissie gaat hierna over tot de inhoudelijke behandeling van de klacht.

Het inhoudelijke oordeel van de commissie

3.3 Voorop staat dat ICS een zekere mate van contracts- en beleidsvrijheid heeft. Dit houdt in dat ICS in beginsel zelf mag bepalen, of en onder welke voorwaarden, zij (in dit geval) een bestedingslimiet verstrekt. Op basis van deze contracts- en beleidsvrijheid kan ICS bepalen om een aanvraag af te wijzen.

---

[1] ICS heeft hierbij verwezen naar de Richtsnoeren van de European Data Protection Board, Richtsnoeren inzake geautomatiseerde individuele besluitvorming en profilering voor de toepassing van Verordening (EU) 2016/679.

Deze vrijheid is echter niet onbeperkt maar wordt begrensd door die gevallen waarin zij misbruik maakt van haar contracts-en beleidsvrijheid of in strijd handelt met de wet.[2] ICS heeft aangegeven dat de concrete waardering van de financiële gegevens bedrijfsgevoelige informatie betreft en vertrouwelijk dient te blijven omwille van het behoud van de integriteit van haar toetsing. De commissie kan dit standpunt van ICS volgen. De beoordeling door de commissie is gelet op het hiervoor genoemde beoordelingskader begrensd tot de vraag of ICS in strijd heeft gehandeld met de wet en of haar werkwijze naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

3.4 Door de consument zijn geen argumenten aangevoerd op basis waarvan de commissie zou kunnen concluderen tot misbruik van de contracts- en beleidsvrijheid door ICS.
De commissie gaat daarom verder in op het verbod van uitsluitend geautomatiseerde besluitvorming. Op grond van artikel 22 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) heeft de betrokkene (in dit geval de consument) het recht niet te worden onderworpen aan een uitsluitend op geautomatiseerde verwerking (waaronder profilering) gebaseerd besluit waaraan voor hem rechtsgevolgen zijn verbonden of dat hem anderszins in aanmerkelijke mate treft. Bij de besluitvorming door ICS moet sprake zijn geweest van betekenisvolle menselijke tussenkomst.[3]

3.5 ICS heeft betwist dat zij jegens de consument heeft gehandeld in strijd met het verbod op uitsluitend geautomatiseerde besluitvorming in de zin van artikel 22 AVG. De beoordeling van de aanvraag voor verhoging van de bestedingslimiet is een besluit dat wordt genomen door een medewerker van de afdeling acceptatie op basis van de uitkomst van het scoringsmodel en op basis van het acceptatiebeleid. Ook zijn er werkinstructies waarbij een medewerker bepaalde controles moet uitvoeren. Indien nodig wordt, afhankelijk van het opgegeven inkomen en de aangevraagde bestedingslimiet, aanvullende documentatie opgevraagd bij de aanvrager. Tot slot vindt er een algehele plausibiliteitscheck van de gegeven informatie plaats door een medewerker. Het besluit om de aanvraag van de consument af te wijzen is aldus niet hoofdzakelijk gebaseerd op een score die geautomatiseerd wordt vastgesteld.

3.6 De commissie heeft zich voldoende een beeld kunnen vormen over het aanvraagproces door de toelichtingen van ICS. ICS heeft toegelicht dat zij gebruik maakt van een objectief scoringsmodel, waarbij de gegevens van de consument zijn vergeleken met historische data van andere klanten van ICS. In het objectieve scoringsmodel wordt ook rekening gehouden met de hoogte en aard van het inkomen van de aanvrager, de burgerlijke staat en de woonsituatie. Verder heeft ICS toegelicht dat zij bij de beoordeling van de aanvraag van de consument heeft gekeken naar de BKR score afkomstig van Stichting BKR. Naast registratie van huidige kredieten en eventuele achterstanden geeft de BKR score een inschatting van de kans dat de consument binnen een bepaalde periode in betalingsproblemen komt.

---

[2] Zie de artikelen 3:13 en 6:248 BW.

[3] Zie voor het juridisch kader onder meer het arrest van het Europese Hof van Justitie van 7 december 2023, ECLI:EU:C:2023:957 (SCHUFA-I), te vinden via https://eur-lex.europa.eu.

De consument heeft 'G' gescoord volgens dit model dat een schaal hanteert van A t/m L, hetgeen duidt op een sterk verslechterde kredietwaardigheid. Nadat de consument had aangegeven dat hij zijn roodstandfaciliteit heeft beëindigd heeft ICS opnieuw de BKR score geraadpleegd. De BKR score was deze keer een E. Op basis van onder meer deze score heeft ICS geconcludeerd dat de financiële draagkracht van de consument nog altijd onvoldoende is voor het accorderen van een verhoging van de limiet.

3.7 De tussentijdse herbeoordeling van de financiële situatie van de consument door ICS is gebaseerd op de op ICS rustende zorgplicht om te waken voor overkreditering.[4] Ten aanzien van de afwijzing van de aanvraag van de consument is het de commissie niet gebleken dat sprake is geweest van misbruik van contracts- en beleidsvrijheid door ICS of dat zij heeft gehandeld in strijd met het verbod op uitsluitend geautomatiseerde besluitvorming.
De commissie komt tot het oordeel dat tegenover de betwisting door ICS door de consument onvoldoende naar voren is gebracht en ook voor het overige onvoldoende uit het dossier volgt om te concluderen dat ICS onrechtmatig jegens de consument heeft gehandeld. De klacht is ongegrond. Daarmee is ook geen basis voor het toewijzen van de gevorderde schadevergoeding.

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-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 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

[4] Zie artikel 4:34 van de Wet op het financieel toezicht (Wft).

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek

Artikel 3:13
1. Degene aan wie een bevoegdheid toekomt, kan haar niet inroepen, voor zover hij haar misbruikt.
2. Een bevoegdheid kan onder meer worden misbruikt door haar uit te oefenen met geen ander doel dan een ander te schaden of met een ander doel dan waarvoor zij is verleend of in geval men, in aanmerking nemende de onevenredigheid tussen het belang bij de uitoefening en het belang dat daardoor wordt geschaad, naar redelijkheid niet tot die uitoefening had kunnen komen.
3. Uit de aard van een bevoegdheid kan voortvloeien dat zij niet kan worden misbruikt.

Artikel 3:303
Zonder voldoende belang komt niemand een rechtsvordering toe.

Artikel 6:248
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.

Algemene Verordening Gegevensbescherming

Artikel 22
1. De betrokkene heeft het recht niet te worden onderworpen aan een uitsluitend op geautomatiseerde verwerking, waaronder profilering, gebaseerd besluit waaraan voor hem rechtsgevolgen zijn verbonden of dat hem anderszins in aanmerkelijke mate treft.
2. Lid 1 geldt niet indien het besluit:
a. noodzakelijk is voor de totstandkoming of de uitvoering van een overeenkomst tussen de betrokkene en een verwerkingsverantwoordelijke;
is toegestaan bij een Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling die op de verwerkingsverantwoordelijke van toepassing is en die ook voorziet in passende maatregelen ter bescherming van de rechten en vrijheden en gerechtvaardigde belangen van de betrokkene; of berust op de uitdrukkelijke toestemming van de betrokkene.
3. In de in lid 2, punten a) en c), bedoelde gevallen treft de verwerkingsverantwoordelijke passende maatregelen ter bescherming van de rechten en vrijheden en gerechtvaardigde belangen van de betrokkene, waaronder ten minste het recht op menselijke tussenkomst van de verwerkingsverantwoordelijke, het recht om zijn standpunt kenbaar te maken en het recht om het besluit aan te vechten.

4. De in lid 2 bedoelde besluiten worden niet gebaseerd op de in artikel 9, lid 1, bedoelde bijzondere categorieën van persoonsgegevens, tenzij artikel 9, lid 2, punt a) of g), van toepassing is en er passende maatregelen ter bescherming van de gerechtvaardigde belangen van de betrokkene zijn getroffen.

Wet op het financieel toezicht

Artikel 4:34
1.Voor de totstandkoming van een overeenkomst inzake krediet, of een belangrijke verhoging van de kredietlimiet, dan wel de som van de bedragen die op grond van een bestaande overeenkomst inzake krediet aan de consument ter beschikking zijn gesteld, wint een aanbieder van krediet in het belang van de consument informatie in over diens financiële positie en beoordeelt hij, ter voorkoming van overkreditering van de consument, of het aangaan van de overeenkomst onderscheidenlijk de belangrijke verhoging verantwoord is.
2.De aanbieder gaat geen overeenkomst inzake krediet aan met een consument en gaat niet over tot een belangrijke verhoging van de kredietlimiet of de som van de bedragen die op grond van een bestaande kredietovereenkomst aan de consument ter beschikking zijn gesteld indien dit, met het oog op overkreditering van de consument, onverantwoord is. 3.Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot het eerste en tweede lid.