Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0522

(mr. dr. Ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	3 juli 2025
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

ICS heeft de creditcard van de consument geblokkeerd vanwege haar verslechterde financiële situatie door werkloosheid. De consument vordert dat ICS haar creditcard deblokkeert. Ook vordert ze een schadevergoeding van ICS. De commissie oordeelt dat ICS volgens haar algemene voorwaarden bevoegd was om de creditcard te blokkeren. De wijze waarop ICS van deze bevoegdheid gebruik heeft gemaakt, is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. 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) 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 heeft sinds 2 april 2013 een creditcard met een bestedingslimiet van ICS.

2.2 Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Algemene Card-voorwaarden ABN AMRO en ABN AMRO Mees Pierson (hierna: voorwaarden) van toepassing waarin, voor zover hier relevant, het volgende is opgenomen:

> *"**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.*
> *(...)*

2.3 Op 4 december 2024 heeft de consument ICS telefonisch ingelicht over haar werkloosheid en dat zij een werkloosheidsuitkering ontvangt. Hierop heeft ICS de creditcard direct geblokkeerd.

2.4 De consument heeft geprotesteerd tegen het besluit van ICS, maar de creditcard is niet gedeblokkeerd. Volgens ICS kon de creditcard niet verantwoord aan haar verstrekt worden.

De klacht en vordering van de consument

2.5 De consument vordert dat ICS haar creditcard deblokkeert en aan haar een schade-vergoeding van € 12.500,- betaalt, vermeerderd met de wettelijke rente.

2.6 Zij licht haar vordering als volgt toe. Op 4 december 2024 heeft zij ICS geïnformeerd over haar werkloosheid. Tijdens dit telefoongesprek heeft ICS direct haar creditcard geblokkeerd. Dit is een schending van de gemaakte afspraken, omdat ICS vooraf geen bericht heeft gestuurd. De blokkering is alleen gebaseerd op het feit dat zij geen inkomen ontvangt van een werkgever, wat ICS ziet als verslechtering van haar financiële status. Dit standpunt bestrijdt zij want er was geen betalingsachterstand en ze voldeed op dat moment aan haar betalingsverplichtingen. Verder ontvangt ze een maandelijkse werkloosheidsuitkering en een transitievergoeding. Tot slot heeft ICS jarenlang stilzwijgend toegestaan dat zij een bestedingslimiet had van € 12.500,-, een limiet die (2x) hoger was dan haar maandsalaris. Dit is in strijd met het beleid van ICS, aldus de consument.

2.7 Zij kan nu geen gebruik meer maken van haar creditcard en lijdt daardoor schade. Zo kan zij niet meer aan haar betalingsverplichtingen voldoen of abonnementen afsluiten die relevant zijn voor haar toekomstige baan en waarvoor het gebruik van een creditcard noodzakelijk is. Daarnaast bestaat de vordering uit immateriële schade.

Het verweer van ICS

2.8 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 het geschil over?

3.1 Beoordeeld moet worden of ICS de creditcard van de consument mocht blokkeren. De commissie is van oordeel dat ICS dit mocht doen en licht dat hieronder toe.

Had ICS de bevoegdheid om de creditcard te blokkeren?

3.2 Op grond van artikel 2.2 van de voorwaarden mocht ICS de creditcard blokkeren als de financiële situatie van de consument sterk verslechterde. ICS heeft toegelicht dat die situatie zich voordeed. Er is een inkomensdaling veroorzaakt door werkloosheid. ICS ziet een werkloosheidsuitkering met een eventuele transitievergoeding niet als bestendig inkomen, ongeacht de hoogte ervan. Naar het oordeel van de commissie is inderdaad voldaan aan het voor blokkering in de voorwaarden opgenomen vereiste van een sterk verslechterde financiële situatie.

Heeft ICS naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar gehandeld?

3.3 Dat ICS de bevoegdheid had om de creditcard te blokkeren, betekent niet dat zij daarvan onder alle omstandigheden gebruik mag maken. Zij mag de bevoegdheid niet gebruiken als het gebruik daarvan naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Die regel staat in art. 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. ICS heeft toegelicht waarom zij meende van de blokkeringsbevoegdheid gebruik te mogen maken. Het telefoongesprek op 4 december 2024 over haar creditcardgebruik en haar inkomstendaling is de aanleiding geweest voor de blokkering. Deze beleidsbeslissing dient terughoudend getoetst te worden, aldus ICS. Zij voegt hieraan toe dat een creditcard niet noodzakelijk is voor deelname aan het maatschappelijk verkeer, zodat in dit geval in de afweging meer gewicht toekomt aan haar contractsvrijheid. Tot slot stelt ICS dat aan haar als financiële dienstverlener ook een zekere mate van contracts- en beleidsvrijheid toekomt, onder meer ten aanzien van de vraag of een creditcard nog passend is bij de persoonlijk en financiële situatie van consumenten en hoe te handelen indien dat niet meer zo blijkt te zijn.

3.4 Naar het oordeel van de commissie mocht ICS gebruik maken van haar bevoegdheid om de creditcard te blokkeren. Daarbij weegt de commissie mee dat ICS, gelet op haar toelichting, er belang bij had om de creditcard te blokkeren. De commissie weegt daarbij ook mee dat, zoals door ICS aangegeven, de consument een nieuwe ICS-creditcard kan aanvragen, na betaling van het openstaande saldo en bij een bestendig inkomen. En dat de commissie geen feiten en omstandigheden zijn gebleken die de blokkering onaanvaardbaar maken.

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

3.6 Ook de stelling van de consument dat ICS in strijd met haar beleid heeft gehandeld door jarenlang een te hoog bestedingslimiet toe te staan, kan niet tot een ander oordeel leiden. De klacht is ongegrond en de vordering dient te worden afgewezen.

Ambtshalve toetsing

3.7 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 2.2 van de voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt. De commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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