Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-966
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 maart 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen ICS
Datum uitspraak	: 25 november 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft zich beklaagd over de dienstverlening van ICS. Consument hield een creditcard aan met een limiet van € 5.269,- en een gespreid betalen faciliteit. ICS heeft de klantendossiers in de portefeuille opnieuw beoordeeld en daartoe bij Consument inkomensgegevens opgevraagd. Daaruit bleek dat het dienstverband van Consument zou worden beëindigd. ICS heeft vervolgens de creditcard van Consument geblokkeerd, hiervoor heeft ICS verwezen naar de tussen partijen geldende voorwaarden, de Gedragscode Consumptief Krediet en eigen beleid. Consument kan geen heropnames meer doen. Consument lost maandelijks op het openstaande bedrag af, rentevrij. Consument heeft gevorderd dat ICS de blokkering ongedaan maakt. De Commissie heeft geoordeeld dat ICS hier niet toe gehouden kan worden en de vordering is afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ingediende klachtformulier en aanvullende stukken;
- het verweerschrift van ICS;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van ICS.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 4 november 2019. Consument is, hoewel behoorlijk opgeroepen, niet verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument is sinds 2000 houdster van een creditcard bij ICS met een opname-mogelijkheid tot € 5.269,- waarbij de opgenomen bedragen via gespreide betaling worden afgelost. De overeengekomen rentevergoeding is 17,75% effectief op jaarbasis.

Van het openstaande saldo (inclusief vergoeding) dient Consument maandelijks minimaal 2,5% af te lossen.

In de op de overeenkomst van toepassing zijnde voorwaarden staat het volgende:

Algemene Card-voorwaarden

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 4. Uw algemene verplichtingen
(…)
4.4 u moet wijzigingen in uw contactgegevens (zoals uw e-mailadres) direct aan ons doorgeven. Ook wijzigingen in uw persoonlijke en financiële situatie moet u direct aan ons doorgeven.

Algemene Voorwaarden Gespreid Betalen

1. Aanvraag en gebruik
(…)
De faciliteit Gespreid Betalen wordt aangegaan onder de ontbindende voorwaarde dat de Card-houder niet voldoet aan de door International Card Services gestelde normen van kredietverlening.

2.2 ICS heeft zich gecommitteerd aan de NVB Gedragscode Consumptief Krediet (hierna: de Gedragscode). Daarin staat het volgende:

GEDRAGSCODE CONSUMPTIEF KREDIET
(…)
8 Bepaling netto-inkomen
Het netto-inkomen van de consument bestaat uit inkomstenbronnen met een bestendig karakter, herrekend naar maandbasis, waarin niet worden meegenomen: zorgtoeslag, vakantiegeld, kinderbijslag, reiskostenvergoeding, tegemoetkoming schoolkosten en belastingteruggave ziektekosten.
(…)
TOELICHTING GEDRAGSCODE CONSUMPTIEF KREDIET
(…)

Artikel 8 Bepaling netto-inkomen
a. Voor de bepaling van het netto-inkomen van de consument worden de volgende inkomstenbronnen in beginsel in aanmerking genomen:
** inkomen uit een vaste arbeidsovereenkomst;*
** inkomen uit pensioen;*
** inkomen op grond van AOW;*
** vaste 13de maand:*
** heffingskorting partner;*
** inkomen op grond van een wachtgeldregeling, Wia, Wajong of een andere, soortgelijke regeling.*
b. Voor de bepaling van het netto-inkomen kan de bank de volgende inkomstenbronnen in aanmerking nemen, als zij naar het oordeel van de bank een bestendig karakter hebben:
** werkgeverstoeslag;*
** provisie;*
** overwerkvergoeding.*
c. Voor consumenten die geen bestendig inkomen genieten uit arbeid, zoals zelfstandige ondernemers en freelancers, bepaalt de bank per geval welk deel van het inkomen een bestendig karakter draagt.

2.3 Op 4 juni 2018 heeft ICS Consument een brief gestuurd waarin staat:

U heeft één of meerdere Card(s) van International Card Services BV. Op deze Card(s) heeft u de mogelijkheid om gespreid terug te betalen. Dit is een vorm van krediet. Om krediet te kunnen verstrekken berekenen wij altijd eerst of u de maandlasten daarvan kunt betalen. Dit noemen wij de berekening van uw financiële draagkracht. Wij hebben deze berekening bij u in het verleden mogelijk niet goed uitgevoerd.

Voer uw gegevens voor 06 juli 2018 in op www.icscards.nl/gegevens
Wij willen graag een nieuwe berekening van uw financiële draagkracht maken en vragen daarbij om uw medewerking.
(…)
Wat doen wij met de gegevens over uw financiële draagkracht?
- *Wij hebben de juiste gegevens over uw financiële draagkracht nodig om te beoordelen of de mogelijkheid om gespreid terug te betalen daar nog bij past. Als dat niet zo is hebben wij in het verleden mogelijk kosten in rekening gebracht die onterecht waren. Daarom kan het zijn dat u geld terugkrijgt.*
- *Ook hebben wij deze gegevens nodig om te beoordelen of uw bestedingslimiet daar nog bij past.*

2.4 Op 15 juni 2018 heeft ICS Consument een brief gestuurd waarin zij Consument om stukken heeft gevraagd, onder meer een recent bewijs van het inkomen.

In navolging hierop heeft Consument op 4 december 2018 haar salarisstrook van november 2018 gestuurd. Daarop staat vermeld: datum van uitdiensttreding 31 maart 2019.

2.5 Op 11 februari 2019 heeft ICS Consument een brief gestuurd waarin staat dat de faciliteit die de creditcard biedt niet meer past bij de financiële situatie van Consument en dat ICS de creditcard gaat beëindigen per 15 maart 2019.

Dit betekent dat Consument geen gebruik meer kan maken van de opnamemogelijkheid tot € 5.269,-. Consument dient op het openstaande bedrag te blijven aflossen. ICS brengt daarbij geen rente meer in rekening. Voorts staat in de brief dat Consument niet in aanmerking komt voor de compensatieregeling.

2.6 Consument heeft op 14 februari 2019 geprotesteerd tegen de beslissing van ICS om haar creditcard te beëindigen. Ze heeft ICS per e-mail om nadere toelichting gevraagd. Het dossier geeft blijk van deze correspondentie tussen partijen. ICS heeft per ongedateerde e-mail toegelicht dat voor het aanbieden van de creditcard de bestendigheid van het inkomen van belang is en heeft verwezen naar de NVB Gedragscode Consumptief Krediet en haar beleid. Consument heeft haar onvrede op 26 februari 2019 ten aanzien van deze uitleg kenbaar gemaakt en aangegeven de handelwijze van ICS ter discussie te zullen stellen.

2.7 Op 15 maart 2019 is de creditcard geblokkeerd. ICS heeft meermaals contact opgenomen met Consument en gevraagd of er iets is veranderd in haar inkomenssituatie om te bezien of er mogelijkheden zijn een (nieuwe) creditcard te verstrekken. Dit heeft zich niet voorgedaan. Consument geniet sinds de beëindiging van het dienstverband een WW-uitkering.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat ICS de voor Consument beëindigde creditcard met opnamefaciliteit tot € 5.269,- weer in het leven roept.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. ICS is tekortgeschoten in de informatievoorziening richting Consument over deze voor Consument ingrijpende beslissing en ICS heeft op onjuiste gronden haar creditcard beëindigd. Consument heeft daartoe het volgende aangevoerd.

- Consument heeft 15 jaar lang gebruik gemaakt van deze creditcard. De berichtgeving over de compensatieregeling en herbeoordeling waren onder de maat net als de daarop volgende beantwoording van haar vragen door ICS.
- ICS handelt onrechtmatig door op basis van de acceptatievoorwaarden de creditcard stop te zetten waarbij zij zich heeft gebaseerd op uitsluitend aannames over de toekomstige financiële situatie van Consument. ICS diende zich te baseren op de laatste jaaropgave, zij kan immers niet vooruit kijken. De beslissing van ICS is ongegrond.

Verweer van ICS

3.2 ICS heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of ICS de beëindiging van de creditcard van Consument met opnamemogelijkheid tot € 5.269,- moet terugdraaien. De Commissie oordeelt dat dit niet zo is en licht dit als volgt toe.

4.2 De Gespreid Betalen Faciliteit is een vorm van doorlopend krediet. In artikel 4:34 Wet op het Financieel Toezicht (Wft) is bepaald dat op de aanbieder van een krediet de plicht rust om overkreditering te voorkomen. De normen om overkreditering te voorkomen zijn verder uitgewerkt in de Gedragscode. Voorts staat in de tussen partijen geldende voorwaarden, welke deel uitmaken van de overeenkomst, dat als op enig moment sprake is of lijkt te zijn van een sterk verslechterde financiële situatie bij Consument, de creditcard met bijbehorende limiet en faciliteit mag worden geblokkeerd. Daarin staat tevens de verplichting opgenomen voor Consument om bij wijzigingen in de financiële situatie contact op te nemen met ICS.

4.3 ICS is, nadat is geconstateerd dat zij de dossiers in deze portefeuille niet op orde had, een compensatieregeling en een herbeoordeling bij haar klanten gestart. Daarbij heeft ICS aangevoerd dat zij dit heeft gedaan in het kader van mogelijke overkreditering in het verleden waardoor bij sommige klanten mogelijk teveel rentekosten in rekening zijn gebracht die ICS uit eigen beweging zal compenseren. En ten tweede om invulling te geven aan de op haar rustende zorgplicht bij het voortzetten van de dienstverlening. ICS heeft aangevoerd dat zij de compensatieregeling en herbeoordeling ruim heeft opgezet en een groep klanten op uniforme en gestandaardiseerde wijze heeft benaderd.

4.4 In het geval van Consument kon uit het dossier niet worden opgemaakt of ICS bij het aangaan van de overeenkomst de financiële draagkracht van Consument heeft getoetst noch dat dit nadien is gebeurd.

ICS heeft Consument daarom de brief van 4 juni 2018 (zie overweging 2.3) gestuurd en Consument gevraagd om inzicht te geven in haar financiële situatie. Dit heeft Consument gedaan.

4.5 Op de door Consument ingestuurde loonstrook stond dat de dienstbetrekking op 31 maart 2019 zou worden beëindigd. ICS heeft op basis van deze informatie gesteld dat het erop lijkt dat de financiële situatie van Consument sterk zal verslechteren en heeft aangekondigd de creditcard met opnamemogelijkheid tot € 5.269,-, per 15 maart 2019 te zullen beëindigen. ICS heeft dit ook gedaan. Ten aanzien van het nog openstaande bedrag kan Consument de maandelijkse termijnen (minimaal 2,5% van het openstaande bedrag) blijven voldoen totdat de schuld is ingelost. ICS brengt daarbij geen rente meer in rekening.

4.6 Consument heeft gesteld dat ICS op basis van dit gegeven op de loonstrook niet de conclusie mocht trekken dat haar inkomenssituatie sterk zou verslechteren en dat haar creditcard beëindigd diende te worden. ICS heeft Consument in de gelegenheid gesteld om aan te tonen dat zij na de uitdiensttredingsdatum over voldoende bestendig inkomen zou beschikken om de creditcard voort te zetten. Consument heeft vervolgens kenbaar gemaakt dat zij hierna een WW-uitkering zou genieten. ICS heeft als reactie hierop verwezen naar de Gedragscode en haar beleid waaruit voortvloeit dat voor het bepalen van de kredietwaardigheid van Consumenten ICS rekent met inkomen dat een bestendig karakter heeft. Een WW-uitkering valt hier niet onder omdat het recht op de uitkering afhankelijk is van voorwaarden zoals een sollicitatieverplichting en een WW-uitkering van tijdelijke duur is.

4.7 De Commissie volgt dit argument van ICS en oordeelt, gelet op: de tussen partijen geldende voorwaarden; het beleid van ICS gebaseerd op de Gedragscode; en de omstandigheid dat ICS invulling wenst te geven aan de op haar rustende zorgplicht om te voorkomen dat een bestedingslimiet tot overkreditering leidt, dat ICS bevoegd was de creditcard met opnamemogelijkheid stop te zetten. Uit de toelichting bij artikel 8 van de Gedragscode blijkt dat ICS, in het geval een consument geen bestendig inkomen uit arbeid geniet, zelf bepaalt welk gedeelte van het inkomen een bestendig karakter draagt. ICS heeft hierbij een zekere mate van beleidsvrijheid en het is de Commissie niet gebleken dat ICS naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar heeft gehandeld.

4.8 Ten aanzien van de klacht over de informatieverstrekking en de bejegening heeft ICS tijdens de hoorzitting aangegeven haar excuses te willen aanbieden aan Consument.

ICS heeft gesteld dat het beter was geweest als zij Consument persoonlijk had benaderd om een en ander toe te lichten, mogelijk had daarmee veel verwarring en moeite bespaard kunnen blijven aan de zijde van Consument. De Commissie oordeelt dat ICS dit zichzelf dient aan te rekenen. Voor de beslissing in deze zaak kan dit niet leiden tot toewijzing van de vordering. De geboden oplossing om het openstaande bedrag in termijnen te blijven aflossen waarbij geen rente in rekening wordt gebracht door ICS acht de Commissie alleszins redelijk.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.