

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-784  
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W.F.C. Baars, mr. A.P. Luitingh, leden en  
mr. D.W.Y. Sie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 12 april 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen ICS  
Datum uitspraak : 19 december 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Creditcardovereenkomst. In de kern ziet de klacht van Consument op de schending van de zorgplicht van ICS en overkreditering bij de creditcardovereenkomst. De creditcard van Consument beschikte niet over een zogeheten ‘Gespreid Betalen Faciliteit’. De Commissie is van oordeel dat op grond van artikel 1:20 lid 1 sub e Wft geen sprake is van een krediet waarop de Wft van toepassing is. Consument heeft onvoldoende kunnen aantonen dat ICS haar zorgplicht heeft geschonden bij het verstrekken van de creditcard alsmede bij het blokkeren van de creditcard. De vordering van Consument wordt daarom door de Commissie afgewezen.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van ICS;
- de namens Consument ingediende repliek;
- de dupliek van ICS;
- de brief van ICS van 3 oktober 2018;
- de namens Consument gestuurde brief van 6 oktober 2018.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 september 2018 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 19 september 2016 heeft Consument via de website van ABN AMRO een aanvraag gedaan voor een creditcard. Na de aanvraag heeft ICS Consument een creditcard verstrekt met een bestedingslimiet van € 2.500,- zonder 'Gespreid Betalen Faciliteit'. Op de creditcardovereenkomst zijn van toepassing de 'Algemene Voorwaarden ABN AMRO Card en ABN AMRO MeesPierson Card' (hierna: 'de algemene voorwaarden').
- 2.2 De algemene voorwaarden luiden, voor zover relevant, als volgt:
- "Artikel 13. Vreemde valuta en transactiekosten*  
(...)  
*13.3. Voor geldopnames brengen wij kosten in rekening. U moet 4% van het opgenomen bedrag betalen met een minimum van € 4,50. Als u een Visa Card heeft, betaalt u niets als de opname helemaal uit een positief saldo gedaan wordt. Als u meer dan het positieve saldo opneemt, moet u over wat u meer opneemt 4% van het opgenomen bedrag betalen. Als u geen positief saldo heeft, moet u ook 4% van het opgenomen bedrag betalen.*  
(...)  
*Artikel 15. Terugbetalen en de gevolgen van niet (tijdig of volledig) terugbetalen*  
*15.1. Op het rekeningoverzicht staat het openstaande saldo van uw Card dat u aan ons moet terugbetalen. U moet het openstaande saldo binnen 21 dagen na de datum van het rekeningoverzicht volledig aan ons terugbetalen. Voor ABN AMRO Creditcards (MasterCards) en ABN AMRO Visa Cards geldt het volgende:*  
*15.2. Betaalt u niet het volledige openstaande saldo van het rekeningoverzicht binnen 21 dagen na de datum van het rekeningoverzicht aan ons terug dan brengen wij daarvoor een boete in rekening, maar niet als u Gespreid Betalen Faciliteit heeft afgesloten zoals bedoeld in artikel 22.*  
(...)  
*15.4. Als u het openstaande saldo zoals genoemd in artikel 15.1 ook niet binnen 21 dagen na de datum van het daaropvolgende rekeningoverzicht volledig aan ons terugbetaalt, blokkeren wij uw Card.*  
(...)  
*15.7. Als uw Card geblokkeerd is, brengen wij verpagingsrente in rekening over het openstaande saldo tot dit saldo volledig aan ons is terugbetaald. De verpagingsrente is gelijk aan de wettelijke rente voor niet-handelstransacties. Ook kunnen wij wettelijk vastgestelde incassokosten in rekening brengen over het openstaande saldo. Voordat wij dat doen, sturen wij eerst een aanmaning."*

2.3 In de periode van 1 november 2016 tot en met 1 februari 2017 heeft ICS Consument een aantal rekeningoverzichten gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luiden:

Datum <b>1 november 2016</b>	ICS-klantnummer [REDACTED]	Volgnummer <b>1</b>	Bladnummer <b>1 van 1</b>
Vorig openstaand saldo € 0,00	Totaal ontvangen betalingen € 491,91	Totaal nieuwe uitgaven € 491,91	Nieuw openstaand saldo € 0,00
	Bij	Af	

(...)

Uw betalingen aan International Card Services BV zijn bijgewerkt tot 1 november 2016.

Wilt u een overboeking doen naar uw Card-rekening? Maak het bedrag over naar rekening NL75 [REDACTED] t.n.v. ICS in Diemen. Vermeld bij uw betaling altijd uw ICS-klantnummer [REDACTED]

Bestedingslimiet € 2.500	Minimaal te betalen bedrag € 0,00	Effectieve debetrente op jaarbasis 0,00%
-----------------------------	--------------------------------------	---------------------------------------------

Datum <b>1 december 2016</b>	ICS-klantnummer [REDACTED]	Volgnummer <b>2</b>	Bladnummer <b>1 van 1</b>
Vorig openstaand saldo € 0,00	Totaal ontvangen betalingen € 1.456,20	Totaal nieuwe uitgaven € 1.965,39	Nieuw openstaand saldo € 509,19
	Bij	Af	Af

(...)

Uw betalingen aan International Card Services BV zijn bijgewerkt tot 1 december 2016.

Het minimaal te betalen bedrag ad € 509,19 verwachten wij voor 22 december 2016 op rekening NL75 [REDACTED] t.n.v. ICS in Diemen. Vermeld bij uw betaling altijd uw ICS-klantnummer [REDACTED]

Bestedingslimiet € 2.500	Minimaal te betalen bedrag € 509,19	Effectieve debetrente op jaarbasis 0,00%
-----------------------------	----------------------------------------	---------------------------------------------

Datum <b>1 januari 2017</b>	ICS-klantnummer [REDACTED]	Volgnummer <b>1</b>	Bladnummer <b>1 van 1</b>
Vorig openstaand saldo € 509,19	Totaal ontvangen betalingen € 509,19	Totaal nieuwe uitgaven € 1.872,99	Nieuw openstaand saldo € 1.872,99
Af	Bij	Af	Af

(...)

Uw betalingen aan International Card Services BV zijn bijgewerkt tot 1 januari 2017.  
Het minimaal te betalen bedrag ad € 1.872,99 verwachten wij voor 22 januari 2017 op rekening NL75 ABNA [REDACTED] t.n.v. ICS in Diemen. Vermeld bij uw betaling altijd uw ICS-klantnummer [REDACTED]

Bestedingslimiet € 2.500	Minimaal te betalen bedrag € 1.872,99	Effectieve debetrente op jaarbasis 0,00%
-----------------------------	------------------------------------------	---------------------------------------------

Datum 1 februari 2017	ICS-klantnummer [REDACTED]	Volnummer 2	Bladnummer 1 van 1
Vorig openstaand saldo € 1.872,99	Totaal ontvangen betalingen € 1.872,99	Totaal nieuwe uitgaven € 1.221,91	Nieuw openstaand saldo € 1.221,91
Af	Bij	Af	Af

(...)

Uw betalingen aan International Card Services BV zijn bijgewerkt tot 1 februari 2017.  
Het minimaal te betalen bedrag ad € 1.221,91 verwachten wij voor 22 februari 2017 op rekening NL75 ABNA [REDACTED] t.n.v. ICS in Diemen. Vermeld bij uw betaling altijd uw ICS-klantnummer [REDACTED]

Bestedingslimiet € 2.500	Minimaal te betalen bedrag € 1.221,91	Effectieve debetrente op jaarbasis 0,00%
-----------------------------	------------------------------------------	---------------------------------------------

- 2.4 Op 18 maart 2017 heeft de gemachtigde van Consument per brief een klacht ingediend bij ICS. De brief luidt, voor zover relevant, als volgt:  
*“In februari 2017 wendde [Consument] zich tot mij omdat zij in ernstige financiële problemen was geraakt. Na het in kaart brengen van haar situatie komen wij tot de conclusie dat u artikel 4:34 Wft ernstig overtreden heeft en dat er sprake is van onverantwoorde kredietverstrekking.”*
- 2.5 Op 28 maart 2017 heeft ICS Consument per e-mail, voor zover relevant, als volgt bericht:  
*“Bij het verstrekken van de Card is afgesproken dat het gehele uitstaande saldo uiterlijk binnen 21 dagen na de datum van het maandelijkse rekeningoverzicht betaald moet zijn. Zie daarvoor artikel 15.1 van de algemene voorwaarden van de Card. De ABN AMRO Credit Card is daarom geen krediet – maar een betaalproduct.”*

*Bij de behandeling van de aanvraag voor een kredietproduct zijn wij (wettelijk) verplicht eerst het inkomen van de klant te toetsen. Maar voor een betaalproduct bestaat die verplichting niet.*

*Als een bestaande ABN AMRO klant een aanvraag doet voor een Card zonder kredietmogelijkheid, doen wij geen inkomenstoets. Daarom is bij de behandeling van de aanvraag in september 2016 het door u opgegeven inkomen niet door ons getoetst.*

*(...)*

*Wel vindt er altijd een toetsing in het register van het Bureau Krediet Registratie (BKR) plaats. Uit deze toetsing is gebleken dat u in september 2016 aanmerking kwam voor een Card met een bestedingslimiet van € 2.500,-.*

*Zolang de rekeningen volledig worden betaald binnen de betaaltermijn van 21 dagen is men vrij in de wijze waarop er gebruik wordt gemaakt van de bestedingslimiet. De verantwoordelijkheid om dit af te stemmen op uw financiële situatie ligt eveneens bij u.”*

- 2.6 De uitwisseling van standpunten in de interne klachtenprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van het geschil. Consument heeft ICS verzocht om opschorting van de incassoprocedure. Dit verzoek is door ICS afgewezen. Om verdere kosten te voorkomen is Consument onder protest akkoord gegaan met een betalingsregeling ten aanzien van het openstaande saldo op de creditcard.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert een bedrag van € 2.742,-.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- ICS heeft haar zorgplicht geschonden door Consument een creditcard te verstrekken met een bestedingslimiet van € 2.500,-. Doordat ICS zich niet heeft gehouden aan de normen van de Vereniging van financieringsondernemingen in Nederland (VFN) is sprake van overkreditering.
- o De wet- en regelgeving voor bescherming tegen overkreditering is van toepassing op de creditcardovereenkomst. Dit is bevestigd door de senior consumentenvoorlichter van de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

- o Daarbij vallen de kosten kasopnames van € 241,50 – gelet op artikel 13.3 van de voorwaarden – onder de oorspronkelijk gesloten overeenkomst. De AFM heeft opgemerkt dat de kosten als onbetekenend aan te merken zijn, indien deze kosten lager zijn dan € 50,- op jaarbasis. Daarbij zijn kosten kasopname enkel verschuldigd over een negatief saldo. Dit saldo is te beschouwen als een krediet, waardoor sprake is van een verkapte kredietvergoeding. De kosten kasopname zijn aldus niet aan te merken als “onbetekenende kosten”. Er is geen sprake van de uitsluiting van artikel 1:20 lid 1 sub e van de Wet op het financieel toezicht (Wft).
- o In artikel 4:34 Wft staat onder meer dat een geldverstrekker informatie inwint over de financiële positie van een consument. Consument stond al vier jaar rood op haar betaalrekening bij ABN AMRO. De aanvraag voor de creditcard is bij diezelfde bank gedaan. ICS heeft nagelaten onderzoek te doen naar het inkomen en de lasten van Consument. Ook is geen bewijs van inkomen gevraagd. Bovendien waren de lasten in feite hoger dan de lasten waarmee ICS heeft gerekend. Een professionele instelling als ICS weet dat de bij BKR zichtbare schulden niet alle schulden zijn. ICS heeft daarmee haar zorgplicht geschonden.
- o Op basis van artikel 15.1 en 15.4 van de algemene voorwaarden dient het openstaande saldo binnen 21 dagen na het eerstvolgend rekeningoverzicht betaald te worden. Indien niet tijdig wordt betaald, wordt de creditcard geblokkeerd. De creditcard van Consument had sinds 22 november 2016 geen positief saldo, maar is echter pas eind maart 2017 geblokkeerd. ICS had de schade kunnen beperken door de creditcard tijdig te blokkeren.
- o Op ICS rust de verantwoordelijkheid om kwetsbare groepen te beschermen. Jongeren met schulden, zoals Consument, worden in diverse publicaties aangemerkt als kwetsbare groep. Consument heeft gedwaald, doordat zij dacht dat de creditcard een oplossing zou zijn voor haar financiële problemen. Dit komt onder meer doordat de aanwezige informatie over de creditcard ondoorzichtig, onduidelijk en misleidend is. ICS had Consument door advies moeten beschermen, waarmee zij rekening had kunnen houden met de doelstelling van Consument. Ook had ICS zich in moeten spannen om een oplossing te vinden voor de financiële situatie van Consument in plaats van te dreigen met incassokosten. Hierdoor heeft ICS zich schuldig gemaakt aan oneerlijke handelspraktijken.
- o Een afgeleide identificatie bij het doen van een creditcardaanvraag voldoet niet. ICS heeft nagelaten om het legitimatiebewijs van Consument op te vragen. Ook heeft ICS geen vragen gesteld over de fiscale vestiging van Consument, terwijl dit sinds 2016 wettelijk verplicht is.



- o ICS heeft nagelaten om separaat de kosten van de aan de creditcard gekoppelde verzekeringen weer te geven. Daarmee heeft ICS niet voldoende transparant gehandeld.

#### *Verweer van ICS*

- 3.3 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 gesteld voor de vraag of sprake is van overkreditering en of ICS, in dat kader, haar zorgplicht heeft geschonden. Om te bepalen of sprake is van overkreditering moet allereerst worden vastgesteld of de regels hiervoor van toepassing zijn op de creditcardovereenkomst tussen Consument en ICS.

#### *Toepassingsbereik regelgeving overkreditering*

- 4.2 In artikel 4:34 van de Wet op het financieel toezicht (Wft) is bepaald dat op de geldverstrekker de verplichting rust om overkreditering te voorkomen. In artikel 1:20 Wft wordt nader gespecificeerd in welke gevallen de Wft niet van toepassing is. Zo luidt lid 1 sub e van deze bepaling: “Deze wet is niet van toepassing op: (...) financiële diensten met betrekking tot krediet (...) dat binnen drie maanden dient te worden afgelost en terzake waarvan slechts onbetekenende kosten aan de consument in rekening worden gebracht”. Dit houdt in dat een krediet dat op basis van artikel 1:20 lid 1 sub e Wft wordt uitgesloten niet onder het toepassingsbereik van artikel 4:34 Wft valt.
- 4.3 Tussen partijen staat niet ter discussie dat Consument een creditcard bij ICS heeft gesloten zonder een zogeheten “Gespreid Betalen Faciliteit”. Met de Gespreid Betalen Faciliteit is het mogelijk om een openstaand saldo van rekeningoverzicht in termijnen terug te betalen. Gelet op artikel 15.1 van de voorwaarden rust op Consument de plicht om – bij een creditcard zonder Gespreid Betalen Faciliteit – binnen 21 dagen het openstaande saldo af te lossen.
- 4.4 Consument stelt dat ICS haar in vier maanden tijd een bedrag van € 241,50 aan “kosten kasopname” in rekening heeft gebracht. Deze kosten zijn volgens Consument niet aan te merken als “onbetekenende kosten”, waardoor geen sprake is van een situatie als omschreven in artikel 1:20 lid 1 sub e Wft.

Consument meent dat het negatieve saldo is te beschouwen als een krediet, waardoor de kosten kasopname een verkapte kredietvergoeding zijn. Consument stelt dat ICS op grond van het voorgaande gehouden is aan de werking van artikel 4:34 Wft.

- 4.5 De Commissie overweegt dat, voor de vaststelling of kosten al dan niet onbetekenend zijn, sprake moet zijn van kosten die een consument maakt in relatie tot het krediet. De Commissie overweegt dat de kosten kasopname enkel in rekening worden gebracht bij contante geldopnames met de creditcardpas. Het is niet verplicht om contante geldopnames te doen. De kosten kasopname zijn, naar het oordeel van de Commissie, daarmee gerelateerd aan het pasgebruik en niet aan het krediet. De stelling van Consument, dat de kosten kasopname geen onbetekenende kosten zijn en daarom geen sprake is van artikel 1:20 lid 1 sub e Wft, kan de Commissie daarom niet volgen. Gelet op de rechtsoverwegingen 4.2 en 4.3 is zodoende sprake van een uitsluitingssituatie, waardoor ICS niet gehouden kan worden aan artikel 4:34 Wft.

#### *Zorgplicht van ICS*

- 4.6 Gelet op hetgeen besproken in rechtsoverweging 4.2 tot en met 4.5, concludeert de Commissie dat de regelgeving bij overkreditering niet van toepassing is op de creditcardovereenkomst tussen Consument en ICS. Hierdoor rustte op ICS geen verplichting om conform artikel 4:34 Wft informatie in te winnen over de financiële situatie van Consument. Bovendien stelt ICS dat de creditcard door middel van 'execution only' oftewel zonder advies Consument is aangeboden. Dit is niet door Consument weersproken. Er rustte daarom op ICS geen wettelijke verplichting Consument expliciet te waarschuwen voor de kosten van het gebruik van de creditcard. Dat Consument van mening is dat ICS onzorgvuldig met haar belangen is omgegaan door onvoldoende informatie in te winnen over haar financiële positie, is - gelet op het voorgaande - onvoldoende om aan te nemen dat ICS haar zorgplicht heeft geschonden. Dat Consument, als jongere met schulden, tot een kwetsbare groep behoort doet hier niet aan af.
- 4.7 Consument meent verder dat ICS haar een creditcard heeft verstrekt zonder begrijpelijke en transparante informatie daarover. Consument kon daarom de creditcard als oplossing zien voor haar financiële problemen, waardoor zij heeft gedwaald. Hierover merkt de Commissie op dat Consument niet concreet heeft gemaakt wat niet transparant, misleidend of onbegrijpelijk was aan de informatie van ICS. Bovendien kon Consument de website van ICS raadplegen om informatie in te winnen over (de voorwaarden van) de creditcard.



Bij onduidelijkheid had het op de weg van Consument gelegen om hierover vragen te stellen aan ICS. Niet is gebleken dat zij dit heeft gedaan. Consument heeft hiermee naar het oordeel van de Commissie onvoldoende aannemelijk gemaakt dat sprake is van dwaling. De Commissie kan daarom ook niet meegaan in de stelling van Consument dat sprake is van oneerlijke handelspraktijken.

*De toetsing van de creditcardaanvraag door ICS*

- 4.8 ICS heeft in haar beleid opgenomen dat een creditcardaanvrager aan de volgende voorwaarden moet voldoen om in aanmerking te komen voor een creditcard van € 2.500,-, namelijk 1) de minimale leeftijd van 18 jaar, 2) een minimum inkomen van € 1.150,- en 3) geen achterstandscoderingen in het BKR-register. Voor het toekennen van een creditcard stelt ICS aansluiting te hebben gezocht bij de NVB Gedragscode. Ter onderbouwing heeft ICS printscreens van haar systeem overgelegd, waaruit een beperkte inkomens- en lastentoets en een BKR-toets blijkt ten tijde van de creditcardaanvraag van Consument. Uit de printscreens volgt dat bij de creditcardaanvraag een netto-maandinkomen is gehanteerd van € 1.729,-. Daarbij is uit de BKR-toets gebleken dat een krediet van € 4.765,- en een krediet van € 1.000,- op de naam Consument geregistreerd stonden.
- 4.9 Consument heeft de echtheid van de printscreens van het systeem van ICS betwist. Een dergelijke printscreen is immers – volgens Consument – eenvoudig te vervalsen. Consument meent om die reden dat geen bewijs bestaat dat ICS daadwerkelijk de beperkte inkomens- en lasten toets bij de creditcardaanvraag heeft uitgevoerd. Consument stelt daarbij dat zij niet zelf het gehanteerde netto-maandinkomen van € 1.729,- bij de creditcardaanvraag heeft ingevuld. Daarom zou volgens Consument uitgegaan moeten worden van het werkelijke netto-maandinkomen van € 1.519,-. Op basis van dit inkomen had de creditcard – ook op basis van de interne normen van ICS – niet aan Consument verstrekt mogen worden.
- 4.10 De Commissie is van oordeel dat Consument haar stelling, dat ICS de printscreens van de beperkte inkomens- en lastentoets zou hebben vervalst, onvoldoende heeft onderbouwd. Dat het relatief eenvoudig zou zijn om een dergelijke printscreen te vervalsen en Consument zich meent te herinneren dat ze een ander netto-maandinkomen heeft ingevuld bij de aanvraag, leidt niet tot de vaststelling dat ICS de printscreens daadwerkelijk heeft vervalst. Bovendien is ICS niet gehouden om bij creditcardaanvragen met een bestedingslimiet tot € 5.000,-, zeker wanneer geen reden bestaat om te twijfelen over de opgegeven informatie, de opgegeven informatie op juistheid te toetsen (zie GC 2016-041, rechtsoverweging 5.4).

*Blokkering van de creditcard*

- 4.11 Consument stelt dat ICS al op 22 januari 2017 haar creditcard had moeten blokkeren, omdat het saldo al sinds 22 november 2016 niet positief zou hebben gestaan. Aangezien de grootste bedragen tussen 25 januari 2017 en 1 februari 2017 zijn opgenomen, zou ICS bij tijdige blokkering van de creditcard de hoogte van de boete hebben beperkt.
- 4.12 De Commissie merkt op dat Consument op 1 november 2016, 1 december 2016, 1 januari 2017 en 1 februari 2017 rekeningoverzichten van ICS heeft ontvangen (zie rechtsoverweging 2.3). Daaruit volgt dat Consument vóór de 22<sup>e</sup> van de betreffende maand een bedrag moest betalen aan ICS van respectievelijk € 0,-, € 509,19, € 1.872,99 en € 1.221,91. Consument stelt dat zij onder meer de volgende betalingen aan ICS heeft gedaan: op 18 november 2016 een bedrag van € 1.456,20, op 7 december 2016 een bedrag van € 509,19, op 18 januari 2017 bedragen van € 0,94 en € 21,11 en op 23 januari 2017 een bedrag van € 1.850,94.
- 4.13 De Commissie concludeert uit de voorgaande rechtsoverweging dat Consument in ieder geval haar betaalverplichtingen van de rekeningoverzichten van 1 november 2016 en 1 december 2016 tijdig heeft voldaan. Voor wat betreft het rekeningoverzicht van 1 januari 2017 merkt de Commissie op dat Consument op 23 januari 2017 de laatste vereiste betaling heeft verricht, oftewel twee dagen na het verstrijken van de termijn. Pas bij het rekeningoverzicht van 1 februari 2017 bleek Consument niet volledig meer aan haar betaalverplichtingen te kunnen voldoen. Gelet op hetgeen is bepaald in artikel 15.1, artikel 15.2 en artikel 15.4 van de algemene voorwaarden, komt het de Commissie niet onredelijk voor dat de creditcard van Consument “pas” in maart 2017 is geblokkeerd.

*Overige grondslagen*

- 4.14 Consument stelt dat ICS verplicht is om separaat de kosten weer te geven voor de aan de creditcard gekoppelde verzekeringen. Aangezien het niet voor de Commissie duidelijk is waar Consument haar stelling op baseert, of welke schade hieruit voortvloeit, gaat zij aan deze stelling van Consument voorbij.
- 4.15 Consument klaagt erover dat ICS gebruik heeft gemaakt van afgeleide identificatie, aangezien de aanvraag voor de creditcard via internetbankieren bij ABN AMRO is gedaan. Daarbij stelt Consument dat ICS vanaf 2016 wettelijk verplicht is om na te gaan waar haar klanten fiscaal gevestigd zijn, maar dit heeft nagelaten. De Commissie overweegt dat Consument niet heeft betwist dat zij de aanvraag zelf heeft gedaan.

Eveneens heeft Consument niet aangetoond dat sprake is van schade door de afgeleide identificatie. Daarom gaat de Commissie ook aan deze stelling van Consument voorbij.

4.16 Consument heeft tot slot aangegeven dat ICS onvoldoende begrip zou hebben getoond voor haar (financiële situatie) door onder andere te dreigen met incassokosten. Zoals ook in artikel 15.7 van de algemene voorwaarden is bepaald, kan ICS incassokosten in rekening brengen over het openstaande saldo nadat de creditcard geblokkeerd is. Deze bepaling komt de Commissie niet onredelijk voor. De exacte communicatie tussen ICS en Consument volgt niet uit de stukken. Wel heeft ICS aangegeven dat zij met Consument een betalingsregeling heeft getroffen, waarbij aan Consument geen incassokosten in rekening gebracht zijn. Consument heeft dit niet betwist. De Commissie ziet geen aanleiding om Consument te volgen in haar stelling dat ICS zich onredelijk heeft opgesteld bij het zoeken naar een oplossing voor haar financiële problemen.

#### *Conclusie*

4.17 Op grond van het voorgaande concludeert de Commissie dat bij het verstrekken van de creditcard geen sprake is geweest van overkreditering, nu artikel 4:34 Wft hier geen toepassing vindt. Daarbij is de Commissie van oordeel dat niet is gebleken dat ICS haar zorgplicht heeft geschonden bij de verstrekking van de creditcard aan Consument. De vordering van Consument dient daarom te worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*In artikel 5 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](http://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.*