

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening uitspraak 2019-967 (mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. S.J.A. Koster, secretaris)

Klacht ontvangen op : 8 mei 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : American Express Services Europe Limited, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen
Aangeslotene
Datum uitspraak : 25 november 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument maakt aanspraak op een schade-uitkering in verband met vermeende schade aan de door hem in het buitenland gekocht voertuig. De Commissie concludeert dat op de website van Aangeslotene geen informatie stond waaruit Consument heeft kunnen begrijpen dat de gestelde schade aan de auto onder de dekking van de aan de Creditcard gekoppelde verzekering zou vallen. Met betrekking tot de door Consument gestelde telefonische toezegging volgt de Commissie Aangeslotene in zijn betoog dat Consument aan de hand van dit gesprek er niet op mocht vertrouwen dat de Creditcard ongelimiteerde dekking bood voor schade ontstaan tijdens het transport van een in het buitenland gekocht voertuig. Verder concludeert de Commissie dat Aangeslotene als deelnemende kredietaanbieder gebonden aan het Algemeen Reglement CKI van het KBR (hierna: BKR Reglement). Op grond van artikel 12 van het BKR Reglement is Aangeslotene verplicht om betalingsachterstanden van een doorlopend krediet te melden bij het BKR vier maanden na het opeisbaar worden van vordering. De geregistreerde A2-codering is conform de feiten en (technisch) correct aangezien sinds het opeisbaar worden van de vordering en de registratie vier maanden zijn verstreken. Er is niet gebleken dat Aangeslotene een verkeerde belangenafweging heeft gemaakt. De Commissie is dan ook van oordeel dat Aangeslotene tot het doen van een BKR-registratie mocht overgaan. Aangeslotene is niet aansprakelijk voor schade die Consument als gevolg van de BKR-registratie gesteld geleden te hebben. Ten slotte vordert Consument dat Aangeslotene excuses maakt aan zijn moeder en zus. De Commissie overweegt dat excuses niet rechtens afdwingbaar zijn. De vordering van Consument wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvulling op de klacht van Consument;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de aanvulling op het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;

- de aanvullende reactie van Aangeslotene van 2 mei 2019;
- de ongedateerde aanvullende reactie van Consument;
- de aanvullende reactie van Aangeslotene van 27 mei 2019;
- de aanvullende reactie van Consument van 8 juli 2019.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 april 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft op 26 mei 2016 telefonisch een creditcard, de zogenaamde Flying Blue American Express Silver Card (hierna: de Creditcard) bij Aangeslotene aangevraagd.
- 2.2 Alvorens de Creditcard aan te vragen had Consument telefonisch bij Aangeslotene op 16 mei 2016 om informatie over de Creditcard gevraagd. In een door Consument ingebrachte geluidsopname is – voor zover relevant – het volgende te horen:

“Bandje:

Afdeling verkoop. Voor het aanvragen van een American Express kaart of informatie over één van onze producten, toets 1.

Goedemiddag, [weggepiept] van American Express. Waarmee kan ik u van dienst?

Goedemiddag, je spreekt met [naam Consument]. Ik heb even een vraagje. Ik zie heel veel kaarten bij jullie op de website staan.

Ja

Hmm, dan heb ik even een vraagje want ik doe best veel zaken om het zomaar te zeggen in het buitenland, en daarvoor wil ik dan ook al die maatschappijen waaronder jullie bellen om te kijken, ja, of dat, onder de dekking valt en zo ja met welke kaart. Hmm, daarom bel ik even.

Wat bedoelt u met dekking want dat is op verschillende fronten natuurlijk?

Sorry, wat zei u?

Wat bedoelt u precies met in de dekking valt? Want dat, ja, kan op een heleboel vlakken kan dat zo zijn natuurlijk.

Ja, klopt. Hmm ik heb nou de Silver Card gezien en nog een aantal andere kaarten maar waar ik meestal zaken voor doe in het buitenland is goederen, auto's veilingen en andere zaken en vroeg ik me af, ik heb er wel een paar gezien die het wel aanboden waar die dekking in zit maar sommige ook niet dus ik ga eens bellen welke wel en welke niet om het zo maar even te zeggen en wat de kosten daar dan ook voor zijn.

Wat voor dekkingen zoekt u? Op welke front?

Ik zal even uitleggen wat ik doe en waarvoor ik verzekerd wil zijn. Stel ik koop een auto en dat kan heel verschillend zijn bijvoorbeeld Amerika of China of whatever maar meestal is het Amerika en ik koop die auto en die auto komt anders aan of beschadigd of helemaal niet. Met welke kaart ben ik dan verzekerd?

Bij ons met gewoon alle kaarten. Ik dacht dat je meer bedoelde reis- en annuleringsverzekering of een, hmm, want dat hebben we natuurlijk ook op onze kaarten en ook verzekeringen voor auto's huren.

Nee ok, maar als ik zo een auto koopt en hij komt anders aan of beschadigd of wat dan ook, of hij komt helemaal niet aan, dan ben ik ook verzekerd met een Silver Card?

Ja"

- 2.3 Op enig moment heeft Consument via een veilingsite een auto in de Verenigde Staten gekocht.
- 2.4 Op 27 oktober 2016 heeft Aangeslotene per automatische incasso een bedrag van € 2.409,55 geïncasseerd van de bankrekening van Consument. Op 13 december 2016 is dit bedrag gestorneerd.
- 2.5 Per brief van 16 december 2016 heeft Aangeslotene Consument het volgende laten weten:

"In de afgelopen periode hebben wij u herhaaldelijk gewezen op de betaalachterstand op uw American Express kaartrekening. Tot op heden hebben wij nog geen (volledige) betaling ontvangen.

Om een permanente blokkade te voorkomen verzoek wij u dringend het totaal uitstaande saldo van EUR 0,00 aan American Express te voldoen:

(...)

Indien u niet voldoet aan uw betaalverplichting, zijn wij genoodzaakt uw kaart permanent te blokkeren voor gebruik en de relatie met u te beëindigen. Het uitstaande bedrag wordt dan overgedragen aan het incassobureau en uw betaalachterstand wordt gemeld bij het Bureau Kredietregistratie."

2.6 Per brief van 11 januari 2017 heeft Aangeslotene Consument het volgende laten weten:

“In de afgelopen periode hebben wij u herhaaldelijk gewezen op een betaalachterstand op uw American Express kaartrekening. Tot op heden hebben wij nog geen (volledige) betaling van u ontvangen.

Om een permanente blokkade te voorkomen verzoek wij u dringend het totaal uitstaande saldo van € 5.470,78 aan American Express te voldoen:

(...)

Indien u niet voldoet aan uw betaalverplichting, zijn wij genoodzaakt uw kaart permanent te blokkeren voor gebruik en de relatie met u te beëindigen. Het uitstaande bedrag wordt dan overgedragen aan het incassobureau en uw betaalachterstand wordt gemeld bij het Bureau Kredietregistratie.”

2.7 De brief van 11 januari 2017 is ook naar het woonadres van de zus van Consument gezonden.

2.8 Per brief van 23 januari 2017 heeft Aangeslotene Consument het volgende laten weten:

“Het spijt ons u mee te delen dat met onmiddellijke ingang uw American Express Kaartrekening is geannuleerd.

(...)

U wordt dringend verzocht het bedrag van EUR 4.324,40 binnen 7 dagen te voldoen op rekeningnummer:

(...)

Als wij uw betaling niet binnen deze termijn hebben ontvangen, zijn wij genoodzaakt de betaalachterstand te melden bij het Bureau Krediet Registratie in Tiel.”

2.9 Per brief van 24 april 2017 heeft Aangeslotene Consument het volgende laten weten:

“U heeft bij American Express een betaalachterstand opgelopen van meer dan 120 dagen. Het uitstaande saldo is opgelopen tot een totaal van € 4.324,40.(...) U liet ons hierdoor geen andere keus dan, volgens het BKR-reglement en onze algemene voorwaarden, een BKR-registratie op uw naam te plaatsen op 28 februari 2017, het American Express lidmaatschap eenzijdig te beëindigen en de vordering opeisbaar te stellen.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert verwijdering van de BKR-registratie. Daarnaast maakt Consument aanspraak op vergoeding van de schade van € 12.000,- aan het door hem gekochte voertuig en een schadevergoeding in verband met deze BKR-registratie van € 336.000,-, beide bedragen vermeerderd met de wettelijke rente per 1 oktober 2016. Ten slotte wil Consument dat Aangeslotene excuses maakt aan zijn zus en moeder.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Aangeslotene is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de tussen partijen gesloten overeenkomst door een schade-uitkering te weigeren. Daarnaast handelt hij onrechtmatig door ten onrechte een negatieve BKR-registratie te plaatsen en aan hem gerichte correspondentie naar een foutief adres te zenden.

- Op de website van Aangeslotene stond in 2016 vermeld dat schade voor 100% vergoed werd. De tijdens het transport van de auto vanuit de Verenigde Staten naar Nederland ontstane schade moet Aangeslotene dan ook aan Consument vergoeden.
- Consument heeft uit hetgeen hem in het telefoongesprek van 16 mei 2016 door een medewerker van Aangeslotene is medegedeeld mogen afleiden dat schade ontstaan aan een in het buitenland gekochte auto volledig vergoed zou worden.
- Aangeslotene heeft ten onrechte een BKR-registratie geplaatst. Ten tijde van de registratie was immers geen sprake van een betalingsachterstand van 4 maanden aangezien in de brief van 16 december 2016 een openstaand bedrag van € 0,00 wordt genoemd.
- Aangeslotene had de aan Consument gerichte brief van 11 januari 2017 niet tevens naar het woonadres van de zus van Consument mogen zenden. Consument heeft hier immers nooit gewoond. De ontvangst van de brief door zijn zus heeft tot onenigheid binnen de familie van Consument geleid.

Verweer Aangeslotene

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

4. Beoordeling

Vergoeding schade aan auto

4.1 De Commissie ziet zich als eerst gesteld voor de vraag of Consument recht heeft op vergoeding van de door hem gestelde tijdens het transport ontstane schade aan de door hem in de Verenigde Staten gekochte auto.

- 4.2 Consument stelt zich op het standpunt dat Aangeslotene de gestelde schade aan de auto moet vergoeden omdat in 2016 op de website van Aangeslotene stond vermeld dat schade voor 100% vergoed werd. Dit wordt door Aangeslotene betwist. In 2016 werd op de website uitsluitend vermeld dat aankopen 100% verzekerd zijn tegen fraude en diefstal, en dus niet tegen beschadiging. Aangeslotene heeft een afdruk overgelegd van zijn website zoals deze er 2016 uit zou hebben gezien. Hierop staat niet de door Consument gestelde vermelding dat de schade voor 100% vergoed wordt. Wel wordt gemeld dat aankopen 100% verzekerd zijn tegen fraude en diefstal. De schade aan de auto van Consument is echter niet het gevolg van fraude of diefstal. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument onvoldoende aangedragen waaruit blijkt dat op het moment dat Consument een overeenkomst met Aangeslotene sloot, althans voordat de vermeende schade aan de auto ontstond, op de website van Aangeslotene vermeld stond dat aankopen 100% verzekerd zijn. De Commissie concludeert dan ook dat op de website van Aangeslotene destijds geen informatie stond waaruit Consument heeft kunnen begrijpen dat de gestelde schade aan de auto onder de dekking van de aan de Creditcard gekoppelde verzekering zou vallen.
- 4.3 Verder stelt Consument dat hij uit het telefoongesprek met een medewerker van Aangeslotene dat voorafgaand aan de aanvraag van de creditcard heeft plaatsgevonden heeft mogen afleiden dat deze schade onder de dekking van de aan de Creditcard gekoppelde verzekering zou vallen.
- 4.4 Aangeslotene kan onder omstandigheden gebonden zijn aan datgene wat hij heeft verklaard als Consument er in de gegeven omstandigheden gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de verklaring van Aangeslotene met zijn wil overeenkwam (zie artikel 3:35 BW). De toepassing van artikel 3:35 BW brengt ook met zich mee dat van Consument mag worden verwacht dat hij onderzoek doet naar de werkelijke bedoelingen van Aangeslotene als daarvoor in de gegeven omstandigheden aanleiding bestaat. Voor onderzoek zal aanleiding bestaan indien sprake is van omstandigheden die het minder waarschijnlijk maken dat de afgelegde verklaring in de door de wederpartij begrepen zin bedoeld is. Rekening moet worden gehouden met alle omstandigheden van het geval.
- 4.5 Daargelaten of vastgesteld kan worden dat de door Consument ingebrachte geluidsopname authentiek is, volgt de Commissie Aangeslotene in zijn betoog dat Consument aan de hand van dit gesprek er niet op mocht vertrouwen dat de Creditcard ongelimiteerde dekking bood voor schade ontstaan tijdens het transport van een in het buitenland gekocht voertuig. De door Consument gestelde vragen zoals te horen op de geluidsopname zijn daarbij niet zo concreet dat hij uit de gegeven antwoorden redelijkerwijs mocht opmaken dat tijdens het transport ontstane schade aan het voertuig onder de dekking van de aan de Creditcard gekoppelde verzekering viel.

Het lag bovendien op de weg van Consument om bijvoorbeeld de website van Aangeslotene en de voorwaarden te raadplegen. Onweersproken is door Aangeslotene gesteld dat Consument hierin duidelijk had kunnen lezen dat de aan de Creditcard verbonden verzekering geen dekking bood voor de door Consument gestelde schade aan de auto. Gezien het vorenstaande is Aangeslotene niet gehouden om de door Consument gestelde schade aan de auto te vergoeden.

BKR-registratie

- 4.6 Na de zitting heeft Aangeslotene Kifid schriftelijk bericht de BKR-registratie van Consument te hebben verwijderd. Over de vordering tot verwijdering van de BKR-registratie hoeft de Commissie zich dan ook niet langer uit te laten. Wel zal zij moeten beoordelen of Aangeslotene ten onrechte overgegaan is tot het doen van een BKR-registratie en indien dit het geval is, of Consument als gevolg hiervan schade heeft geleden.
- 4.7 Wat betreft de stelling van Consument dat de formele vereisten rond de negatieve registratie in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het BKR niet in acht zouden zijn genomen, overweegt de Commissie als volgt.
- 4.8 Aangeslotene is als deelnemende kredietaanbieder gebonden aan het Algemeen Reglement CKI van het BKR (hierna: BKR Reglement). Op grond van artikel 12 van het BKR Reglement is Aangeslotene verplicht om betalingsachterstanden van een doorlopend krediet te melden bij het BKR vier maanden na het opeisbaar worden van vordering. Aangeslotene heeft ten aanzien van Consument een A2-codering geplaatst, wat inhoudt dat Consument achterloopt met de betalingsverplichtingen en dat Aangeslotene het openstaande bedrag in één keer opeist. Per 27 oktober 2016 is Consument een bedrag ter hoogte van € 2.409,55 aan Aangeslotene verschuldigd geworden. Aangeslotene heeft dit bedrag via automatische incasso bij Consument geïncasseerd. Vervolgens heeft Consument dit bedrag op 12 december 2016 laten storneren. Aangeslotene heeft Consument per brief van 16 december 2016, 11 januari 2017 en 23 januari 2017 gewezen op een bestaande betalingsachterstand en verzocht deze in te lopen. Consument stelt dat er, gelet op het noemen van een bedrag van € 0,00 in de brief van 16 december 2016, er op dat moment kennelijk geen sprake was van een betalingsachterstand en dat er ten tijde van het plaatsen van de BKR-registratie op 28 februari 2017 de betalingsachterstand nog geen vier maanden bestond. Aangeslotene betwist dit en stelt dat in de brief van 16 december 2016 als gevolg van een technische fout een bedrag van € 0,00 is genoemd en dat de oudste vordering op 27 oktober 2016 opeisbaar is geworden. De Commissie heeft Consument verzocht om aan te tonen dat op 16 december 2016 de op 13 december 2016 als gevolg van de stornering ontstane achterstand van € 2.409,55 weer was ingelopen en dat de vermelding van het bedrag van € 0,00 in de brief van 16 december 2016 inderdaad correct was. Consument is niet geslaagd in dit bewijs.

De Commissie volgt Aangeslotene dan ook in zijn stelling dat het noemen van een bedrag van € 0,00 berustte op een technische fout en dat hier eigenlijk het openstaande bedrag van € 2.409,55 had moeten staan. De geregistreerde A2-codering is daarmee conform de feiten en (technisch) correct aangezien sinds het opeisbaar worden van de vordering op 27 oktober 2016 en de BKR-registratie op 28 februari 2017 vier maanden zijn verstreken.

- 4.9 De registratie van persoonsgegevens en latere handhaving in het CKI van het BKR valt onder de werking van de Wet bescherming persoonsgegevens. Dit houdt in dat bij een dergelijke registratie en ook de handhaving daarvan bij latere wijziging van de omstandigheden, voldaan moet zijn aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit en wel zo dat de inbreuk op de belangen van de bij de verwerking van de persoonsgegevens betrokkene niet oneven-redig mag zijn in verhouding tot het met de verwerking te dienen doel (het proportionaliteitsbeginsel) en dat het doel waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt in redelijkheid en niet op een andere, voor de bij de verwerking van persoonsgegevens betrokken minder nadelige wijze kan worden verwezenlijkt (het subsidiariteitsbeginsel). Zie Hoge Raad 9 september 2011, ECLI:NL:HR:2011: BQ8097. Consument heeft geen argumenten aangevoerd op grond waarvan zijn belang prevaleert boven het algemene belang ter zake het beperken van krediet- en betalingsrisico's voor kredietverstrekkers. Er is niet gebleken dat Aangeslotene een verkeerde belangenafweging heeft gemaakt. De Commissie is dan ook van oordeel dat Aangeslotene tot het doen van een BKR-registratie mocht overgaan. Aangeslotene is dan ook niet aansprakelijk voor schade die Consument als gevolg van de BKR-registratie gesteld geleden te hebben.

Excuses

- 4.10 Ten slotte vordert Consument dat Aangeslotene excuses maakt aan zijn moeder en zus. Dit in verband met de onenigheid die binnen de familie is ontstaan nadat een aan Consument gerichte brief naar het adres van zijn zus is gezonden. Ter zitting heeft Aangeslotene aangevoerd dat zij het adres waarop de zus van Consument woonachtig is via het BKR heeft gevonden als zijnde het woonadres van Consument. Hoe dit ook zij, Aangeslotene heeft onzorgvuldig gehandeld door de brief van 11 januari 2011 naar het adres van de zus van Consument te zenden zonder zich ervan te vergewissen dat Consument ook daadwerkelijk op dit adres woonachtig was. De Commissie kan zich voorstellen dat de gang van zaken Consument heeft geraakt, maar overweegt dat excuses niet rechtens afdwingbaar zijn. Deze vordering zal de Commissie dan ook om die reden moeten afwijzen.

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.