

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-436  
(mr. R.J. Paris, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. E.L.A. van Emden, leden en  
mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 10 december 2019  
Ingediend door : Consument  
Tegen : American Express Europe SA, mede kantoorhoudende te Amsterdam, verder te noemen  
American Express  
Datum uitspraak : 20 mei 2020  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Consument houdt bij American Express een creditcard aan. In de Voorwaarden is opgenomen dat American Express het gebruik van de creditcard kan opschorten indien sprake is van een significant verhoogd risico dat de kaarthouder niet in staat zal zijn om verschuldigde betalingen op tijd te verrichten. Consument dient elke maand het uitstaande debetsaldo op de creditcard te betalen. Consument heeft gekozen de maandafrekeningen via automatische afschrijving van zijn bankrekening te betalen. Na het mislukken van de automatische incasso, is American Express overgegaan tot het opschorten van het gebruik van de creditcard. Nadat Consument de maandafrekening alsnog heeft betaald, is de opschorting opgeheven. Consument stelt zich op het standpunt dat American Express het gebruik van de creditcard niet had mogen opschorten. De Commissie oordeelt dat het eenmalig mislukken van een automatische incasso niet kan worden aangemerkt als een significant verhoogd risico dat Consument de verschuldigde betalingen niet zal kunnen voldoen. American Express is derhalve toerekenbaar tekortgeschoten in de naleving van de overeenkomst. De Commissie wijst een deel van de vorderingen van Consument toe. De overige vorderingen worden afgewezen.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van American Express;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van American Express.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt bij American Express een American Express Gold card (hierna: credit-card) aan.

2.2 Op de verhouding tussen Consument en American Express zijn algemene voorwaarden van toepassing, te weten de Overeenkomst voor de American Express Consumenten Kaarthouders (hierna: de Voorwaarden). In de Voorwaarden is, voor zover relevant, bepaald:

### **“1.5 Betalingen**

*U dient elke maand het volledige uitstaande verschuldigde saldo op uw Rekening, zoals vermeld op uw rekeningoverzicht, te betalen. Deze betaling dient uiterlijk door ons te zijn ontvangen voor de datum van het volgende rekeningoverzicht. Deze datum treft u bovenaan uw rekeningoverzicht aan. In elk geval moet de betaling zijn ontvangen binnen 30 dagen na de datum van uw rekeningoverzicht (de vervaldatum). Overschrijvingen en restituties op uw Rekening zullen worden behandeld als door u verrichte betalingen. U stemt ermee in op ons verzoek onmiddellijk, of samen met uw maandelijks verschuldigde betaling, de bedragen te betalen waarmee u een bestedingslimiet hebt overschreden. Nadere informatie over hoe u betalingen kunt verrichten is opgenomen in Deel 2 van deze Overeenkomst.*

(...)

### **2.4 Andere belangrijke informatie**

(...)

#### **2.4.5 Onze annulering of schorsing van uw Rekening**

*Wij kunnen met onmiddellijke ingang:*

- *uw Rekening annuleren of opschorten (dat wil zeggen permanent of tijdelijk u en/of een Extra Kaarhouder beletten gebruik te maken van uw Kaart of Rekening om Transacties aan te gaan en te verhinderen dat u toegang heeft tot alle aangeboden diensten in het kader van deze Overeenkomst);*
- *een functie van uw Rekening annuleren of opschorten; of*
- *een Kaart intrekken of niet wederom verstrekken.*

*Als wij overgaan tot een van deze acties, bent u nog steeds verplicht om ons te betalen voor alle Transacties onder de voorwaarden van deze Overeenkomst.*

*Wij kunnen ook kaartaccepterende bedrijven informeren dat uw Rekening is geannuleerd of opgeschort. Wij kunnen al deze dingen doen om veiligheidsredenen, in het geval dat u in verzuim raakt, als wij vermoeden dat er sprake is van ongeoorloofd, onjuist en/of frauduleus gebruik, of omdat er een significant verhoogd risico is dat u niet in staat zult zijn om verschuldigde betalingen op uw Rekening op tijd te verrichten (bijvoorbeeld indien er sprake is van faillissement). Wij zullen u normaliter van tevoren inlichten of anders direct erna en kunnen aan u de redenen daarvoor opgeven.*

*Indien uw Rekening wordt geannuleerd of opgeschort, mag u geen gebruikmaken van uw Kaarten en bij annulering dient u ze te vernietigen. Wij kunnen overeenkomen om uw Rekening te herstellen nadat wij u hebben belet er gebruik van te maken, als de redenen waarom wij uw Rekening in eerste instantie hebben stopgezet niet meer bestaan. U kunt aan ons melden dat dit het geval is en verzoeken om herstel door ons te bellen op het telefoonnummer dat op de achterkant van uw Kaart staat. Als wij dit doen, kunnen wij:*

- alle Kaarten die voor uw Rekening zijn verstrekt herstellen; en*
- u toepasselijke Kaartlidmaatschapsbijdragen en Kaartlidmaatschapsbijdragen voor Extra Kaarthouders in rekening brengen.*

- 2.3 Voor het gebruik van de creditcard is Consument jaarlijks een vergoeding van € 200,- verschuldigd aan American Express.
- 2.4 Elke maand dient Consument het uitstaande debetsaldo op de creditcard te betalen aan American Express. Consument heeft ervoor gekozen de maandafrekeningen via automatische afschrijving van zijn bankrekening te betalen.
- 2.5 Op 6 november 2019 is door American Express een maandafrekening gestuurd aan Consument. Op de maandafrekening is aangegeven dat de automatische incasso plaats zal vinden op 11 november 2019.
- 2.6 Op 22 november 2019 heeft American Express contact gezocht met Consument en hem erop gewezen dat de automatische incasso voor het betalen van het uitstaande debetsaldo op de creditcard van Consument niet door de bank is geaccepteerd. Als gevolg daarvan is de mogelijkheid van gebruik van de creditcard van Consument door American Express opgeschort.
- 2.7 Op 22 november 2019 heeft Consument een betalingsopdracht gegeven om het verschuldigde bedrag aan American Express te voldoen. De betaling van Consument is door American Express op 27 november 2019 verwerkt.

- 2.8 Consument heeft American Express op 22, 24, 25 en 26 november 2019 verzocht de opschorting van de creditcard op te heffen. American Express heeft de opschorting ongedaan gemaakt op 28 november 2019.
- 2.9 Tussen Consument en American Express is een geschil ontstaan over de opschorting van de creditcard. Partijen zijn niet tot een oplossing van het geschil gekomen.

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

#### *Vordering Consument*

##### 3.1 Consument vordert het volgende:

- correcte nakoming van de overeenkomst door American Express;
- aanpassing van het beleid van American Express zodat eenzelfde situatie niet meer zal leiden tot een opschorting van de creditcard van Consument;
- vergoeding van de directe schade, bestaande uit een bedrag van € 3,85 voor de periode waarin Consument geen gebruik heeft kunnen maken van de creditcard, een bedrag van € 1,15 aan kosten voor telefonisch contact met American Express en een vergoeding van \$ 440,- voor de vier uur die Consument niet heeft kunnen declareren bij een van zijn klanten omdat hij met American Express heeft moeten communiceren;
- vergoeding van immateriële schade vanwege de stress die het Consument opleverde dat zijn creditcard opgeschort werd op reis.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt zich op het standpunt dat American Express toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van de overeenkomst.

Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan. Uit artikel 1.5 van de voorwaarden volgt dat de betaling moet zijn ontvangen binnen 30 dagen na de datum van zijn rekening-overzicht. De maandafrekening is verstuurd op 6 november 2019. Blijkens de Voorwaarden is de uiterste betaaldatum van de maandafrekening 6 december 2019. Op het moment dat de automatische incasso op 11 november 2019 niet slaagde, was de betalingstermijn nog niet verstreken. Uit de overeenkomst volgt niet dat de betalingstermijn van 30 dagen alleen geldt in geval van een handmatige betaling. Uit artikel 2.4.5 van de Voorwaarden blijkt dat American Express de creditcard mag blokkeren als Consument in verzuim raakt, of wanneer sprake is van een significant verhoogd risico dat verschuldigde betalingen niet op tijd worden verricht. Nu de betalingstermijn niet is verstreken, is Consument nimmer in verzuim geraakt. Daarnaast is geen sprake van een significant verhoogd risico bij het enkele niet slagen van een automatische incasso.

American Express is derhalve onterecht overgegaan tot het blokkeren van de creditcard van Consument. Door de onterechte blokkering van de creditcard is sprake van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst.

#### *Verweer van American Express*

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

## **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie merkt op dat dit geschil in de kern de vraag betreft of American Express gerechtigd was tot het opschorten van het gebruik van de creditcard van Consument.
- 4.2 Het verwijt van Consument aan American Express komt erop neer dat American Express niet had mogen overgaan tot het opschorten van het gebruik van de creditcard omdat niet aan de in de Voorwaarden genoemde vereisten voor opschorting was voldaan. American Express heeft zich hiertegen verweerd door te stellen dat de betalingstermijn van 30 dagen alleen geldt voor handmatige betalingen. Indien de betaling van de creditcard via automatische incasso niet door de bank wordt geaccepteerd, wordt dit door de risico-modellen beschouwd als een verhoogd risico dat kans bestaat op overkreditering of dat het verschuldigde bedrag niet kan worden betaald. Als financiële onderneming dient American Express immers te waken voor overkreditering. De creditcard wordt dan opgeschort voor verder gebruik. Zij beroept zich daarbij op artikel 2.4.5 van de Voorwaarden.
- 4.3 De Commissie stelt vast dat Consument de maandafrekening van 6 november 2019 tijdig betaald heeft, nu hij deze op 22 november 2019 door middel van een handmatige opdracht betaald heeft en American Express de betaling op 27 november 2019 heeft verwerkt. De betaling is derhalve ontvangen voor het verstrijken van de betalingstermijn op 6 december 2019.

#### *Uitleg van het begrip significant verhoogd risico*

- 4.4 De vraag die resteert, is of American Express gerechtigd was de creditcard van Consument op te schorten nadat de betaling van de maandafrekening via automatische incasso op 11 november 2019 niet door de bank werd geaccepteerd.
- 4.5 In de Voorwaarden is onder artikel 2.4.5 onder andere opgenomen dat American Express de rekening van Consument met onmiddellijke ingang kan annuleren of opschorten indien sprake is van een significant verhoogd risico dat verschuldigde bedragen niet op tijd zullen worden betaald.

Wat moet worden verstaan onder “significant verhoogd risico” is een kwestie van uitleg. Het begrip “significant” in significant verhoogd risico, dient volgens de Commissie aan de hand van de Van Dale te worden uitgelegd als “veelbetekenend”.

- 4.6 De Commissie is van oordeel dat het mislukken van een automatische incasso voor de betaling van een maandafrekening weliswaar een signaal is van mogelijke financiële problemen, maar dat niet gesproken kan worden van een veelbetekenend signaal. Van een veelbetekenend signaal zou bijvoorbeeld sprake kunnen zijn indien een automatische incasso meerdere malen mislukt. Gelet op het voorgaande was de opschorting van het gebruik van de creditcard door American Express in strijd met de Voorwaarden.
- 4.7 Nu de opschorting van het gebruik van de creditcard in strijd met de Voorwaarden is geweest, is sprake van een tekortkoming die aan American Express is toe te rekenen. Op grond van artikel 74 lid 2 van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek is American Express gehouden de schade die door Consument in verband met de tekortkoming is geleden te vergoeden, voor zover nakoming reeds blijvend onmogelijk is. De Commissie is van oordeel dat nakoming reeds blijvend onmogelijk is vanwege het feit dat Consument niet met terugwerkende kracht de beschikking over zijn creditcard kan worden gegeven in de periode waarin deze is opgeschort.

#### *Vergoeding van schade*

- 4.8 Consument vordert vergoeding van gemaakte kosten en gederfde inkomsten in verband met de tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst door American Express. Naar het oordeel van de Commissie komen de door Consument gemaakte kosten voor vergoeding door American Express in aanmerking. Deze kosten bestaan uit de kaartbijdrage voor de periode waarin Consument geen gebruik heeft kunnen maken van zijn creditcard en de kosten voor het opnemen van telefonisch contact met American Express. Consument heeft zeven dagen geen gebruik kunnen maken van zijn creditcard. De jaarlijkse kaartbijdrage bedraagt, blijkens de uitingen van Consument, € 200,-, hetgeen door American Express niet is betwist. De Commissie begroot de schade die Consument heeft geleden op € 3,85. De kosten voor telefonisch contact worden begroot op € 1,15. Ten aanzien van de schade die Consument heeft geleden door gederfde inkomsten, oordeelt de Commissie dat Consument onvoldoende heeft aangetoond waar die schade uit bestaat.
- 4.9 Naast materiële schadevergoeding vordert Consument ook immateriële schadevergoeding vanwege de stress die het hem opleverde dat zijn creditcard opgeschort werd op reis. Aan immateriële schadevergoeding worden hoge eisen gesteld. Blijkens artikel 6:106 lid 1 sub a BW moet Consument aantonen dat American Express het *oogmerk* had hem immateriële schade toe te brengen.

Hoewel American Express heeft erkend dat zij wel erg strikt heeft gehandeld en bovendien excuses heeft aangeboden, was de tekortkoming van American Express er naar het oordeel van de Commissie niet op gericht om Consument nadeel toe te brengen. Deze vordering van Consument is ongegrond.

*Vordering tot het aanpassing van het beleid van American Express*

4.10 Voor zover Consument vordert dat het beleid van American Express wordt aangepast oordeelt de Commissie dat American Express een grote mate van beoordelings- en beleidsvrijheid heeft bij de vormgeving van haar eigen risicobeleid. Het is niet aan de Commissie om het beleid van American Express aan te passen, voor zover de Commissie daar al toe bevoegd zou zijn. Deze vordering van Consument is ongegrond.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat American Express binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 5,-.

*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](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.*