

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-656  
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. E.L.A. van Emden, prof. mr. M.L. Hendrikse, leden en  
mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 oktober 2019  
Ingediend door : Consument  
Tegen : International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen ICS  
Datum uitspraak : 12 augustus 2020  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Variabele rente Gespreid Betalen faciliteit. Oneerlijk beding. AVG. Consument heeft zich beklaagd over het door ICS gehanteerde rentetarief voor zijn creditcardfaciliteit. Consument vordert dat ICS hem een marktconform rentetarief aanbiedt en een schadevergoeding betaalt voor te veel betaalde rente. Consument heeft aangevoerd dat het rentebeding oneerlijk is en dat hij voor het aangaan van de overeenkomst onvoldoende is geïnformeerd over het product. Daarnaast heeft Consument zich beklaagd over de omstandigheid dat tijdens de klachtenprocedure bij Kifid, ABN AMRO Bank N.V. de procedure voert voor ICS. Consument heeft gesteld dat dit in strijd is met de AVG. De Commissie heeft geoordeeld dat Consument tijdig is geïnformeerd over het af te sluiten product en dat het rentebeding een kernbeding is dat duidelijk en begrijpelijk is geformuleerd. De uitspraak van de Commissie van Beroep van 5 februari 2020 met nummer 2019-005B is in het onderhavige geval niet van toepassing omdat het variabele karakter van de rente is gekoppeld aan duidelijke en vindbare referenties. ICS heeft volgens de Commissie ook niet gehandeld in strijd met de AVG. ICS is een dochteronderneming van ABN AMRO en de klacht van Consument is op concernniveau behandeld. Daarbij is niet gebleken dat de gegevens van Consument breder zijn gedeeld dan het beoogde doel, noch dat Consument enig nadeel heeft geleden door deze manier van behandeling. De vordering van Consument is afgewezen.

### **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van ICS;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van ICS en
- de reactie hierop van Consument.

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 op zijn naam een creditcard aan bij ICS waarvan het kaartnummer eindigt op [nummer]. De creditcard heeft een bestedingslimiet van € 5.000,-. Daarnaast heeft hij in het verleden op naam van zijn onderneming een zakelijke creditcard van ICS gehad.
- 2.2 Op 1 juli 2015 heeft Consument de zogenoemde gespreid betalen faciliteit aangevraagd voor de creditcard. Het digitale aanvraagformulier maakt onderdeel uit van het dossier. Hierop staat onder meer de bestedingslimiet van € 5.000,- vermeld; de burgerlijke staat van Consument (Samenwonend); het dienstverband (zelfstandig ondernemer/ freelancer); het netto maandinkomen van hem (€ 2.500,-) en zijn partner (€ 0,-); aantal kinderen onder de 18 jaar (1); de huurlasten (€ 600,-) en alimentatieverplichting (€ 0,-). Daarnaast heeft Consument ICS per e-mail onderbouwende stukken gestuurd waaronder de aangifte inkomstenbelasting 2013.
- 2.3 Op 3 juli 2015 heeft ICS Consument een brief gestuurd waarin het volgende staat:

*Geachte heer [naam Consument],*

*Hartelijk dank voor uw aanvraag van de Gespreid Betalen Faciliteit. Wij hebben uw aanvraag goedgekeurd. Deze brief en de bijgevoegde Algemene Voorwaarden World Card vormen samen de overeenkomst die u met ons aangaat. Bewaart u deze gegevens goed.*

### **Gespreid Betalen Faciliteit**

*Nu u beschikt over de Gespreid Betalen Faciliteit, kunt u altijd kiezen of u uw openstaande saldo in één keer wilt betalen, of dit over meerdere maanden wilt spreiden. Als u kiest voor gespreid betalen, dan brengen wij rente in rekening.*

### **Nieuwe Algemene Voorwaarden**

*Omdat u nu een Gespreid Betalen Faciliteit heeft, zijn de Algemene Voorwaarden van uw World Card veranderd. De nieuwe Algemene Voorwaarden vindt u bij deze brief. Van deze voorwaarden gelden de volgende onderdelen voor u:*

- de algemene bepalingen;*
- de bepalingen die betrekking hebben op de Card met de Gespreid Betalen Faciliteit.*

Ter bevestiging vermelden wij dat uw bestedingslimiet € 5.000,- is. De effectieve rente op jaarbasis is 14,00%. Het jaarlijks kostenpercentage bedraagt 15,60%. Dit betekent dat u maximaal € 5.393,29 betaalt voor uw krediet. Meer informatie over dit totaal te betalen bedrag en jaarlijks kostenpercentage vindt u in de bijgevoegde Productinformatie.

(...)

PS Bij deze brief vindt u een brochure met informatie over de Gespreid Betalen Verzekering. Met een Gespreid Betalen Verzekering heeft u de prettige zekerheid dat er vanuit uw World Card geen financiële problemen ontstaan bij toekomstige arbeidsongeschiktheid, onvrijwillige werkloosheid, ziekte of overlijden. Als u deze verzekering wilt afsluiten, vul dan het bijgevoegde Aanvraagformulier Gespreid Betalen Verzekering in en stuur het aan ons terug.

Bijlagen:

- Algemene Voorwaarden
- Productinformatie
- Brochure Gespreid Betalen Verzekering
- Aanvraagformulier Gespreid Betalen Verzekering
- Retourenvelop

## 2.4 In de Algemene Voorwaarden Gespreid Betalen Faciliteit (AV) staat het volgende opgenomen:

### **Artikel 2. Ingang, duur en beëindiging van de Overeenkomst**

(...)

2.2. U mag de Overeenkomst binnen 14 kalenderdagen na de ingangsdatum beëindigen. Hieraan zijn geen kosten verbonden. Als u een openstaande saldo op uw Card heeft, moet u dat binnen 21 dagen na het rekeningoverzicht volledig aan ons terugbetalen.

(...)

### **Artikel 4. Terugbetalen, rente en kwijtschelding**

4.1. Op het rekeningoverzicht van uw Card staat het openstaande saldo van uw Card dat u aan ons moet terugbetalen. (...) Hiervoor brengen wij rente in rekening. (...)

De rente wordt als volgt berekend:

(...)

(b) De rente wordt per dag berekend. Het rentebedrag kan dus per maand verschillen afhankelijk van het aantal dagen in de maand. De rente is gelijk aan de wettelijke rente voor niet-handelstransacties (deze rente vindt u op [wetten.overheid.nl](http://wetten.overheid.nl) met zoekopdracht 'Besluit wettelijke rente') vermeerderd met het maximale aantal procentpunten zoals opgenomen in het Besluit kredietvergoeding (artikel 4). Dit Besluit vindt u ook op [wetten.overheid.nl](http://wetten.overheid.nl). Als er rente in rekening wordt gebracht, staat de hoogte van de rente vermeld op het rekeningoverzicht. Wij mogen een lagere rente in rekening brengen.

(c) Wij brengen elke maand de rente in rekening. De rente staat apart vermeld op het rekeningoverzicht maar is onderdeel van het openstaande saldo.

(...)

## **Artikel 9. Persoonsgegevens**

9.1. Wij gebruiken uw persoonsgegevens in overeenstemming met en voor de doeleinden die zijn beschreven in de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Wij verwerken uw persoonsgegevens onder andere:

- (a) voor de beoordeling en acceptatie van de aanvraag van uw Card;
- (b) voor het uitvoeren van de Overeenkomst;
- (c) voor het afwickelen van het (internationale) betalingsverkeer;
- (d) voor analyse voor statistische en wetenschappelijke doeleinden;
- (e) voor het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de (internationale) financiële sector, waaronder het bestrijden, voorkomen en opsporen van (pogingen tot) strafbare gedragingen; |
- (f) om te voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Voor het gebruik genoemd onder (a) t/m (c) kunnen wij uw persoonsgegevens doorgeven aan Visa als u een Visa Card heeft of aan MasterCard als u een MasterCard heeft.

9.2. Wij kunnen uw persoonsgegevens ook gebruiken voor het toesturen van informatie over producten, diensten en speciale acties. Hiervoor kunnen wij uw persoonsgegevens, de gegevens over het gebruik van uw Card en het soort en de omvang van de diensten die u van ons afneemt, analyseren. Als u daar geen prijs op stelt, kunt u dat kosteloos aan ons laten weten via antwoordnummer 1110, 1110 VB Diemen.

9.3. Als uw Card is uitgegeven in samenwerking met een Co-brander mogen wij uw persoonsgegevens onderling uitwisselen met de Co-brander als dit nodig is om de overeenkomst die u met ons of met de Co-brander heeft goed uit te kunnen voeren.

9.4. Aan uw Card zijn verzekeringen verbonden. Voor de uitvoering van de verzekeringsovereenkomsten kunnen wij uw persoonsgegevens doorgeven aan de Verzekeringsmaatschappij, die met betrekking tot de verzekeringsovereenkomst verantwoordelijke is zoals bedoeld in de (privacy)wetgeving.

9.5. Als u een Card aanvraagt beoordelen wij uw financiële situatie. Wij raadplegen hiervoor het register van BKR. Wij raadplegen dit register en/of registers van handelsinformatiebureaus ook tijdens de Overeenkomst. Wij doen dit als wij daar een redelijk belang bij hebben, bijvoorbeeld als u een wijziging van uw bestedingslimiet aanvraagt of als u een betalingsachterstand heeft.

9.6. Telefoongesprekken die wij met u voeren, kunnen wij opnemen voor het trainen en beoordelen van onze medewerkers en/of voor het vastleggen van bewijs.’

## **In de Productinformatie Europese standaardinformatie inzake consumentenkrediet**

(Productinformatie) staat het volgende opgenomen:

### **‘3. Kosten van het krediet**

#### **Debetrentevoet**

De rente bedraagt 14% effectief op jaarbasis. Dit percentage is variabel en kan door ons op elk moment worden gewijzigd. De rente wordt per dag berekend. Daardoor kan het rentebedrag per maand verschillen. De rente is gelijk aan de wettelijke rente voor niet-handelstransacties, vermeerderd met het maximale aantal procentpunten zoals opgenomen in het Besluit Kredietvergoeding. Over alle bedragen die op uw Card worden geboekt, wordt rente in rekening gebracht, tenzij u het openstaande saldo van uw rekeningoverzicht volledig betaalt binnen 21 dagen na het rekeningoverzicht.’

- 2.5 ICS heeft zich gecommitteerd aan de NVB Gedragscode Consumptief Krediet (hierna: de Gedragscode). Daarin staat:

*'8 Bepaling netto-inkomen*

*Het netto-inkomen van de consument bestaat uit inkomstenbronnen met een bestendig karakter, herkend naar maandbasis, waarin niet worden meegenomen: zorgtoeslag, vakantiegeld, kinderbijslag, reiskostenvergoeding, tegemoetkoming schoolkosten en belastingteruggave ziektekosten.*

*(...)*

*TOELICHTING GEDRAGSCODE CONSUMPTIEF KREDIET*

*(...)*

*Artikel 8 Bepaling netto-inkomen*

*(...)*

*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.'*

- 2.6 Consument heeft op 4 juli 2019 schriftelijk een klacht ingediend bij ICS over het rentetarief voor het doorlopend krediet dat zij hem in rekening heeft gebracht. Hij heeft aangegeven het een te hoog tarief te vinden en ICS verweten dat het tarief niet meebeweegt met de Euribor en dat niet gesproken kan worden van een variabel rentetarief omdat het zelden wijzigt. ICS heeft zich hiertegen verweerd, waarna Consument op 30 oktober 2019 zijn klacht heeft ingediend bij Kifid. Tijdens deze procedure is ICS vertegenwoordigd door het klachtenmanagementteam van de ABN AMRO Bank N.V.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat ICS hem een marktconform rentetarief aanbiedt en een schadevergoeding van € 960,- betaalt verhoogd met de wettelijke rente hierover vanaf 14 juli 2019, voor in het verleden te veel betaalde rente. Daarbij is Consument uitgegaan van het verschil tussen het volgens hem gemiddelde markttarief voor vergelijkbare producten van 8% en het hem in rekening gebrachte tarief van 14% bij een gemiddeld saldo van € 4.000,-.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. ICS heeft de op haar rustende verplichtingen jegens Consument geschonden. Hiertoe heeft Consument het volgende aangevoerd.

- Consument kan zich niet herinneren dat hij tijdig de nodige informatie over het af te sluiten product (kredietovereenkomst met gespreid betalen faciliteit) heeft ontvangen. Het contact over het afsluiten ging telefonisch en nadat de aanvraag was goedgekeurd heeft hij een brief ontvangen met de relevante informatie en algemene voorwaarden, maar toen was de overeenkomst al ingegaan.
- ICS heeft een onverantwoord consumptief krediet verstrekt en daarbij haar zorgplicht geschonden gelet op artikel 4:34, tweede lid, van de Wet op het financieel toezicht (Wft) en artikel 113 van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo). Bij de inventarisatie had ICS moeten en kunnen vaststellen dat Consument geen looninkomsten had ontvangen sinds 2009.
- Het rentetarief is gelijk aan de wettelijke rente voor niet-handelstransacties vermeerderd met het maximale aantal procentpunten zoals opgenomen in het Besluit kredietvergoeding. Deze rentepercentages wijzigen nagenoeg niet. Daarbij kan niet gesproken worden van een variabel rentetarief. ICS is ook niet transparant over de opbouw van het in rekening gebrachte rentepercentage.
- Consument heeft erop mogen vertrouwen dat de rente in de pas zou blijven met de marktrente op doorlopende kredieten voor consumenten. Consument verwijst naar de uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid van 21 januari 2019 met de nummer 2019-004 en 2019-005, van 13 december 2019 met nummer 2019-005A en van 5 februari 2020 met nummer 2019-005B en stelt dat de daarin geformuleerde uitgangspunten ook op zijn situatie van toepassing zijn en hij gecompenseerd zou moeten worden.
- Het rentebeding in de algemene voorwaarden is onredelijk bezwarend voor Consument.
- De creditcard heeft een zakelijk en geen particulier karakter. Consument is een zakelijk krediet aangegaan voor 2013 bij ABN AMRO Bank N.V. Daarna is de creditcardovereenkomst ondergebracht bij ICS. Omdat het om een zakelijk product gaat, mocht ICS hem alleen de wettelijke handelsrente in rekening brengen.
- ICS heeft gehandeld in strijd met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) door zijn persoonsgegevens te verstrekken aan het klachtenmanagement van de ABN AMRO Bank N.V. die de klacht behandelt.

#### *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

### *Inleiding*

- 4.1 In de kern gaat het in deze klacht over het door ICS gehanteerde rentetarief bij de kredietovereenkomst van Consument. Consument heeft meerdere klachtonderdelen aangevoerd. Als eerste gaat de Commissie in op het klachtonderdeel dat ziet op de uitreiking van de relevante Productinformatie en AV.

### *Heeft ICS de relevante informatie met betrekking tot het krediet op de juiste wijze verstrekt?*

- 4.2 Consument heeft aangevoerd dat het contact met ICS over het aangaan van de kredietovereenkomst telefonisch is gegaan waarbij geen aandacht is besteed aan het rentetarief en hoe dat wordt vastgesteld. Op het moment dat de stukken met betrekking tot de kredietovereenkomst hem bereikten, was de overeenkomst al ingegaan.
- 4.3 ICS heeft daarentegen gemotiveerd gesteld, hetgeen door Consument onvoldoende is betwist, dat Consument de aanvraag online heeft ingediend, en onder meer per e-mail aan ICS op 1 juli 2015 bewijsstukken van zijn inkomen en woonlasten heeft opgestuurd ter beoordeling van de aanvraag. Bij het doorlopen van de online aanvraag zijn hem de Productinformatie en de AV verstrekt in de vorm van pdf documenten. Daarin staat onder meer het rentepercentage en hoe dat wordt vastgesteld. Consument heeft bij het doorlopen van de online aanvraag een verklaring afgegeven die inhoudt dat hij deze informatie tot zich heeft genomen en accordeert, waarna hij de aanvraag heeft ingediend. Deze is goedgekeurd door ICS. ICS heeft Consument vervolgens de kredietovereenkomst, de AV en de Productinformatie per post toegestuurd. ICS voert daarbij aan dat als Consument het niet eens was met het rentetarief en hoe dit wordt bepaald hij binnen 14 kalenderdagen na de ingangsdatum de overeenkomst kosteloos had kunnen ontbinden zoals staat opgenomen in de AV (herroepingsrecht).
- 4.4 De Commissie oordeelt als volgt. Op grond van artikel 7:60 van het Burgerlijk Wetboek (BW) dient Consument geruime tijd voordat hij is gebonden aan de kredietovereenkomst te worden geïnformeerd over de belangrijkste kenmerken van het krediet en over de overige informatie zoals opgenomen in het Europese standaard informatieformulier inzake consumentenkrediet, zodat Consument een weloverwogen beslissing kan nemen. Gelet op het voorgaande oordeelt de Commissie dat Consument tijdig in de gelegenheid is gesteld de belangrijkste kenmerken van het krediet en overige informatie tot zich te nemen; daarbij heeft hij dit in de online aanvraag ook verklaard.

- 4.5 De Commissie merkt nog dat de precontractuele informatieplicht van artikel 7:60 BW, die zijn oorsprong vindt in de artikelen 5 en 6 van Richtlijn 2008/48/EG en dus richtlijnconform moet worden uitgelegd, los staat van het herroepingsrecht (artikel 14 van genoemde richtlijn en geïmplementeerd in artikel 7:66 BW). Zie hiervoor Gerechtshof Arnhem Leeuwarden 4 september 2018, ECLI:NL:GHARL:2018:7970 en Gerechtshof Arnhem Leeuwarden 9 juli 2019 ECLI:NL:GHARL:2019:5655. Dit klachtonderdeel van Consument dient te worden afgewezen.

*Is er sprake van overkreditering?*

- 4.6 De Gespreid Betalen Faciliteit is een vorm van doorlopend krediet. In artikel 4:34 Wft is bepaald dat op de aanbieder van een krediet de plicht rust om overkreditering te voorkomen. Deze regeling heeft uitwerking gevonden in artikel 113 BGfo. Daarin staat dat een aanbieder van krediet met een consument geen overeenkomst van meer dan € 1.000,- aan kredietbedrag aangaat indien hij niet beschikt over voldoende schriftelijke of op een andere duurzame drager vastgelegde informatie over de financiële positie van de consument. Dit is ten behoeve van verantwoorde kredietverstrekking. De krediet-aanbieder moet op grond van artikel 114 BGfo ook de kredietregistratie bij het BKR raadplegen. De normen om overkreditering te voorkomen zijn verder uitgewerkt in gedragscodes. Zo staat in de toelichting op artikel 8 van de Gedragscode: *‘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.’* ICS heeft hierbij een zekere mate van beleidsvrijheid.
- 4.7 ICS heeft de door Consument ten behoeve van de aanvraag ingestuurde inkomensgegevens ingebracht en aangevoerd dat Consument op basis van deze gegevens het doorlopend krediet met een kredietlimiet van € 5.000,- mocht worden verstrekt. De Commissie acht in dat kader relevant dat Consument zelf in het aanvraagformulier heeft vermeld dat zijn netto maandinkomen € 2.500,- bedroeg. Hij heeft dat inkomen onderbouwd met de aangifte inkomstenbelasting 2013. Zijn huurlasten bedroegen € 600,- per maand. Een kredietverstrekking van € 5.000,- met een jaarlijkse last (exclusief aflossing) van € 393,29 kan dan verantwoord genoemd worden. Anders dan de blote stelling dat sprake is van overkreditering heeft Consument niet ingebracht. Ook anderszins blijkt uit het dossier niet dat sprake is geweest van overkreditering. Dit klachtonderdeel van Consument dient te worden afgewezen.



*Is het rentebeding in de AV een oneerlijk rentebeding?*

- 4.8 Voor de vraag of het rentebeding in de AV oneerlijk is, is voor het toetsingskader van belang om te beoordelen of sprake van een algemene voorwaarde in de zin van artikel 6:23 I sub a BW of dat sprake is van een kernbeding in de zin van artikel 6:23 I sub a BW.
- 4.9 Het gaat bij kernbedingen om bedingen die van zo wezenlijke betekenis zijn dat de overeenkomst zonder dat beding niet tot stand zou zijn gekomen of zonder dat beding niet van wilsovereenstemming omtrent het wezen van de overeenkomst sprake zou zijn. In dit geval gaat het om een beding over de door de Consument te betalen prijs voor het krediet (de rente). De Commissie is van oordeel dat dit beding valt onder 'een beding van wezenlijke betekenis' en oordeelt daarom dat het gaat om een kernbeding. In het geval van een kernbeding kan pas (ambtshalve) inhoudelijk worden getoetst of het beding onredelijk bezwarend is nadat is vastgesteld dat het kernbeding onduidelijk of onbegrijpelijk is. Dit volgt uit art. 6:23 I sub a BW en jurisprudentie van het Hof van Justitie van de Europese Unie (HvJ EU). De ratio hierachter is dat de wetgever de partijautonomie van de contracterende partijen niet onnodig ver heeft willen inperken.
- 4.10 Een kernbeding moet duidelijk en begrijpelijk zijn geformuleerd. Grammaticaal is het beding naar het oordeel van de Commissie duidelijk en begrijpelijk. Er staat: *'De rente wordt per dag berekend. Het rentebedrag kan dus per maand verschillen afhankelijk van het aantal dagen in de maand. De rente is gelijk aan de wettelijke rente voor niet-handelstransacties (deze rente vindt u op [wetten.overheid.nl](http://wetten.overheid.nl) met zoekopdracht 'Besluit wettelijke rente') vermeerderd met het maximale aantal procentpunten zoals opgenomen in het Besluit kredietvergoeding (artikel 4). Dit Besluit vindt u ook op [wetten.overheid.nl](http://wetten.overheid.nl). Als er rente in rekening wordt gebracht, staat de hoogte van de rente vermeld op het rekeningoverzicht.'* Het beding geeft aan waar het rentetarief door wordt bepaald, namelijk de wettelijke rente voor niet-handelstransacties vermeerderd met de maximale aantal procentpunten zoals opgenomen in artikel 4 van het Besluit kredietvergoeding en waar Consument deze percentages kan raadplegen.
- 4.11 Grammaticale duidelijkheid en begrijpelijkheid alleen is niet voldoende. Het HvJ EU heeft dat beslist in de uitspraak van 23 april 2015, ECLI:EU:C:2015:262 (Van Hove/ CNP Assurances SA). Relevant is of de consument de draagwijdte van het beding heeft begrepen. Consument ging ervan uit, zo stelt hij, dat hem een rentetarief in rekening gebracht zou worden dat mee zou bewegen met de tarieven op de relevante markt voor doorlopend krediet. Het beding ziet volgens hem op de situatie dat sprake is van een achterstand.

4.12 De Commissie dient vast te stellen of een normaal geïnformeerde en redelijk omzichtige en oplettende gemiddelde consument op basis van alle relevante feitelijke gegevens kon weten wat er staat over de kredietvergoeding. In artikel 4 van de AV staat dat de consument het openstaande saldo van de creditcard moet terugbetalen en dat hiervoor rente in rekening wordt gebracht. Vervolgens staat er hoe deze rente wordt berekend en hoe het tarief wordt bepaald. De Commissie is van oordeel dat de bewoordingen niet de ruimte laten voor een afwijkende interpretatie en kan Consument niet volgen in zijn standpunt. Pas bij twijfel over de betekenis van het beding kan de contra proferentem-regel (artikel 6:238 lid 2 BW) worden toegepast waarbij de voor de consument gunstigste interpretatie prevaleert. Hier is echter geen sprake van. De Commissie overweegt voorts dat de jurisprudentie van de Commissie van Beroep, waarnaar Consument verwijst, niet van toepassing is nu het variabele karakter van de rente gekoppeld is aan duidelijke en vindbare referenties. Ook zij opgemerkt dat de wettelijke rente voor niet-handelstransacties variabel is omdat zij periodiek bij algemene maatregel van bestuur wordt vastgesteld (artikel 6:120 BW). Dit klachtonderdeel van Consument dient dan ook te worden afgewezen.

*Is het een zakelijke kredietovereenkomst?*

4.13 Consument heeft aangevoerd dat de kredietrelatie tussen partijen een zakelijk karakter heeft. Consument heeft, zo stelt hij, in het verleden een zakelijk krediet afgesloten bij ICS. Eind 2013 heeft ICS hem gemeld dat zij de zakelijke creditcard met kredietlimiet van € 7.000,- niet kan handhaven omdat de jaarcijfers van de onderneming van Consument hiervoor onvoldoende grondslag bieden. Het opgenomen (zakelijke) krediet werd door ICS opgeëist en om problemen te voorkomen werd door ICS voorgesteld om de Gespreid Betalen Faciliteit aan te vragen. Consument stelt dat hij noodgedwongen deze overeenkomst is aangegaan, waarbij hij niet is geïnformeerd dat hij een particuliere kredietovereenkomst aanging. De kredietovereenkomst is volgens Consument zakelijk en daarom kan ICS voor de kredietvergoeding niet aansluiten bij de wettelijke rente voor *niet*-handelstransacties verhoogd met de maximale kredietvergoeding zoals opgenomen in het Besluit kredietvergoeding omdat dit voor particuliere overeenkomsten geldt. De wettelijke rente voor handelstransacties is 8%. ICS had dan daarbij moeten aansluiten.

4.14 De Commissie kan Consument niet volgen in het standpunt dat de kredietrelatie zakelijk is en ICS voor de rente had moeten aansluiten bij de wettelijke rente voor handelstransacties. Tussen partijen is niet in discussie dat Consument bij de ABN AMRO Bank een zakelijke creditcard heeft gehad, ook is niet in discussie dat deze overeenkomst per juli 2013 is overgedragen aan ICS, waarna deze is opgeheven.

Daarbij komt dat ICS heeft betoogd dat genoemde limiet van € 7.000,- op de zakelijke kaart een bestedingslimiet betrof, waarvan het openstaande saldo steeds volledig terugbetaald moest worden. Er was aan de kaart geen Gespreid Betalen Faciliteit gekoppeld. De zakelijke kaart is in 2013 beëindigd. Consument heeft dat betoog niet, althans onvoldoende weersproken. In de door ICS in 2015 verstrekte Productinformatie staat echter duidelijk dat het om een consumentenkrediet gaat en dat voor het rentepercentage wordt aangesloten bij de wettelijke rente voor *niet*-handelstransacties. Daarbij staan in de aanvraag uitsluitend particuliere gegevens van Consument. Er worden geen zakelijke gegevens gevraagd of vermeld. De brief van ICS van 3 juli 2015 inhoudende de bevestiging van de aanvraag van Consument is gericht aan Consument in tegenstelling tot post over de zakelijke creditcard die was gericht aan de onderneming. De Commissie is van oordeel dat het Consument kenbaar had kunnen en moeten zijn dat hij een consumptief krediet aanging. Gelet op het voorgaande dient dit klachtonderdeel te worden afgewezen.

*Heeft ICS in strijd met de AVG gehandeld?*

- 4.15 Consument heeft zich beklagd over het feit dat ICS zijn gegevens heeft verstrekt aan de afdeling Klachtenmanagement van de ABN AMRO Bank N.V. ten behoeve van het voeren van de procedure bij Kifid. Consument heeft aangevoerd dat hij hiervoor geen toestemming heeft gegeven en dat deze handelwijze in strijd is met de AVG. ICS heeft aangevoerd dat zij hierbij een gerechtvaardigd belang heeft om zich te verweren in de procedure; dat ICS onderdeel is van de ABN AMRO Groep en zij binnen de groep persoonsgegevens mag delen voor interne en administratieve doeleinden, waaronder de klachtbehandeling welke gecentraliseerd plaatsvindt. ICS verwijst hierbij naar het privacy statement. ICS stelt verder dat zij niet meer gegevens dan noodzakelijk heeft gedeeld voor het behandelen van deze klacht. De Commissie oordeelt als volgt.
- 4.16 Sinds 25 mei 2018 is de AVG van kracht. Op grond van artikel 6 lid 1 AVG is de verwerking van persoonsgegevens alleen dan rechtmatig, indien de verwerking op één van de in dit artikel genoemde verwerkingsgronden is gebaseerd. ICS heeft, zoals de Commissie heeft opgevat, een beroep gedaan op artikel 6 lid 1 sub b en sub f AVG. In artikel 6 lid 1 sub b AVG is bepaald dat de gegevens mogen worden verwerkt ten behoeve van de uitvoering van een overeenkomst. Ten aanzien hiervan merkt de Commissie op dat artikel 4:17 lid 1 sub a en b van de Wet op het financieel toezicht (Wft) bepaalt dat een financieel dienstverlener dient te beschikken over een interne klachtenprocedure en dient te zijn aangesloten bij een aangewezen geschilleninstantie. Deze regels omtrent de klachtenprocedure zijn nader uitgewerkt in hoofdstuk 7 van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (BGfo). De klachtprocedure is een wettelijk vereiste, zoals bedoeld in artikel 6 lid 1 sub c AVG en is benodigd voor de goede uitvoering van de overeenkomst.

- 4.17 In artikel 6 lid 1 sub f AVG is bepaald dat persoonsgegevens mogen worden verwerkt voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de verantwoordelijke of van een derde, tenzij het belang of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene zwaarder wegen. Hieruit volgt dat aan drie cumulatieve voorwaarden moet zijn voldaan. In de eerste plaats de behartiging van een gerechtvaardigd belang van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde (lees: ICS). In de tweede plaats de noodzaak (proportionaliteits- en subsidiariteitstoets) van de verwerking van de persoonsgegevens voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang. En in de derde plaats de voorwaarde dat de fundamentele rechten en vrijheden van de bij de gegevensbescherming betrokken persoon (lees: Consument) niet prevaleren.
- 4.18 Vaststaat dat Consument aan ICS geen toestemming heeft gegeven om zijn persoonsgegevens te delen met ABN AMRO Bank N.V. ten behoeve van deze procedure. Op grond van artikel 6 lid 1 sub f AVG is een verwerking zonder toestemming echter ook rechtmatig indien aan vornoemde drie voorwaarden is voldaan. De Autoriteit persoonsgegevens heeft in de *“Normuitleg grondslag gerechtvaardigd belang”* geschreven: *“Voorbeelden van belangen die kwalificeren als gerechtvaardigd zijn het belang om:[...] -te procederen en/of een rechtsvordering in te stellen, uit te oefenen of te onderbouwen; [...] - fraude, oplichting of ander onrechtmatig gedrag tegen te gaan;”* Het voeren van een procedure is derhalve een gerechtvaardigd belang, daarmee is voldaan aan de eerste voorwaarde.
- 4.19 Vervolgens moet beoordeeld worden of de verwerking van de persoonsgegevens van Consument noodzakelijk is om vornoemd gerechtvaardigd belang te behartigen. Hierbij moet voldaan zijn aan de beginselen van proportionaliteit (het doel van de verwerking van de persoonsgegevens staat in verhouding tot de inbreuk op de privacy) en subsidiariteit (het beoogde doel kan niet op een minder ingrijpende manier worden bereikt). Consument heeft daarbij gesteld dat ICS de procedure ook zelfstandig kan voeren zonder haar gegevens te delen met de ABN AMRO Bank N.V. ICS heeft hiertegen ingebracht dat zij onderdeel uitmaakt van de ABN AMRO Groep en dat de klachtafhandeling door de ABN AMRO Groep wordt gedaan. Ten aanzien hiervan merkt de Commissie op dat in overwegingen 37 en 48 van de AVG is bepaald dat verwerkingsverantwoordelijken binnen een concern er baat bij kunnen hebben om persoonsgegevens binnen het concern door te sturen. De Commissie stelt vast dat in geval van ICS en de ABN AMRO Groep sprake is van een dergelijk concern en dat het een financieel dienstverlener in beginsel vrij staat om haar processen naar eigen inzicht in te richten. ICS is hierover bovendien in haar privacy statement transparant geweest en de Commissie acht het ook in het belang van Consument dat zijn klacht naar behoren wordt afgehandeld.

Dat dit op een hoger concerniveau wordt gedaan, is naar het oordeel van de Commissie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. De Commissie begrijpt dat Consument het niet wenselijk vindt dat zijn gegevens binnen het concern zijn gedeeld, echter is niet komen vast te staan dat zijn gegevens breder zijn gedeeld dan het beoogde doel, noch dat Consument enig nadeel heeft geleden doordat de klacht door ABN AMRO is afgehandeld. De Commissie concludeert op grond van het voorgaande dat ook dit klachtonderdeel ongegrond is.

## **5. Beslissing**

De Commissie oordeelt dat de klachtonderdelen van Consument ongegrond zijn en wijst de bijbehorende vorderingen 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](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.*