

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0168

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	25 februari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	American Express Europe SA, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Amex
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

De consument heeft een zogenoemde charge card bij Amex, waarmee hij transacties kan verrichten. De charge card heeft een flexibele bestedingslimiet die zich aanpast aan het uitgavenpatroon en profiel van de consument. De consument klaagt erover dat Amex niet duidelijk aangeeft wat de bestedingslimiet van zijn charge card is. De commissie is van oordeel dat, als de consument Amex belt en vraagt naar de hoogte van zijn bestedingslimiet, Amex de op dat moment geldende bestedingslimiet aan de consument moet mededelen. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de ingediende stukken.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument en Amex hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument houdt een zogenoemde American Express Charge Card (hierna: charge card) aan bij Amex. Met deze charge card kan de consument transacties verrichten. Er is geen vaste bestedingslimiet afgesproken.

2.2 In de overeenkomst tussen de consument en Amex staat onder meer het volgende:

“3. Hoeveel kunt u uitgeven?

3.1 Is er een limiet aan het bedrag dat u kunt uitgeven?

Wij hanteren in beginsel geen vooraf ingestelde betalingslimiet voor onze kaarten. Dit betekent niet dat u ongelimiteerd uitgaven kunt doen. Er wordt een persoonlijk en flexibel bestedingslimiet vastgesteld, dat zich aanpast aan uw uitgavenpatroon en profiel. Elke bestedingslimiet geldt, voor zover van toepassing, ook voor uitgaven door een extra kaarthouder.

Wij kunnen limieten en beperkingen voor bepaalde vormen van gebruik van de kaart of bepaalde transacties instellen en wijzigen. Voor contactloze betalingen of contante opnames kunnen bijvoorbeeld maximumbedragen gelden. Voor actuele informatie over deze maximumbedragen kunt u onze website raadplegen of ons bellen.

3.2 Blijf binnen de bestedingslimiet

Als wij een bestedingslimiet voor uw rekening instellen, mag u deze limiet niet overschrijden.

Als wij een transactie toestaan waarbij u uw bestedingslimiet overschrijdt, dient u op ons verzoek het bedrag van die overschrijding onmiddellijk aan ons te betalen.

(...)

6.4 Wanneer wij een transactie kunnen weigeren

Wij kunnen een transactie weigeren te autoriseren indien:

(...)

- de transactie een bepaalde transactielimiet zou overschrijden of de bestedingslimiet van uw rekening overschrijdt.

Als wij een transactie weigeren, wordt u over het algemeen daarvan bij het verkooppunt op de hoogte gebracht. Door ons te bellen kunt u informatie krijgen over eventuele limieten die aan uw kaart zijn verbonden en over transacties die wij hebben geweigerd, inclusief de redenen voor weigering, tenzij dit strijdig is met objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen of verboden is krachtens andere toepasselijke wetgeving.”

De klacht en vordering

2.3 De consument vordert dat Amex wordt verplicht om duidelijk aan te geven wat de bestedingslimiet van zijn charge card is en hoe deze wordt berekend. Aan deze vordering legt de consument het volgende ten grondslag.

- 2.4 Amex blokkeert betalingen met de charge card en maakt niet duidelijk wat de bestedingslimiet van de charge card is. Zo wordt een zogenaamde creditcard uiteindelijk gebruikt als een prepaid debet kaart. De consument heeft telefonisch contact opgenomen met Amex om te vragen naar zijn bestedingslimiet. Amex gaf in dit contact geen duidelijk antwoord en bood geen hulp om de bestedingslimiet te verhogen. Dit is in strijd met artikelen 3 en 6.4 van de overeenkomst. Amex moet duidelijk aangeven wat de bestedingslimiet van de charge card is zodat de consument weet hoe hij de charge card kan gebruiken, en zodat hij niet in ongemakkelijke situaties komt wanneer betalingen worden geweigerd. Er is sprake van misleidende marketing en gebrek aan transparantie richting klanten. Andere financiële instellingen geven wel duidelijk de bestedingslimieten van hun producten aan.

Het verweer

- 2.5 Amex voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie moet beoordelen of Amex verplicht is om duidelijk aan te geven wat de bestedingslimiet van de charge card van de consument is en hoe deze wordt berekend.
- 3.2 Amex heeft onder meer met de volgende stellingen op de klacht van de consument gereageerd. Charge cards worden uitgegeven zonder vooraf ingesteld limiet. Wel kan een bestedingslimiet van toepassing zijn. Een bestedingslimiet is gebaseerd op een combinatie van factoren, zoals de betaalhistorie en het uitgavenpatroon van de consument. De charge card van de consument is relatief nieuw, waardoor Amex nog niet veel informatie heeft over het uitgavenpatroon en betaalgedrag van de consument. Daarom, en vanwege de frequentie van transacties van hoge bedragen in een korte termijn, heeft Amex transacties geblokkeerd om te voorkomen dat de rekening van de consument werd blootgesteld aan een kredietpositie buiten het patroon. Op het moment dat de consument contact opnam over de geblokkeerde transacties, had de klantenservice van Amex de consument moeten informeren over de mogelijkheid om contact op te nemen met de kredietafdeling, zodat de financieel specialisten van Amex konden beoordelen of een verhoging van de limiet mogelijk was. Helaas is deze informatie niet aan de consument gegeven en daar biedt Amex de consument haar excuses voor aan. Voor de toekomst kan de consument met een online hulpmiddel in zijn online account controleren of een specifieke transactie zal worden goedgekeurd door het systeem van Amex. Als dit online hulpmiddel aangeeft dat een transactie zal worden geblokkeerd, dan kan de consument contact opnemen met de kredietafdeling van Amex voor een nadere beoordeling. De kredietafdeling is telefonisch bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 08:00 uur en 18:00 uur. Daarnaast kan de consument een bedrag overboeken naar de charge card. De overboeking van een bedrag vanaf een bankrekening naar een charge card kan drie tot vijf werkdagen duren. Verder is de limiet van de charge card van de consument inmiddels al gestegen, omdat de consument de charge card maanden zonder problemen heeft gebruikt, aldus Amex.

- 3.3 De commissie stelt voorop dat op Amex geen contractuele of wettelijke verplichting rust om de bestedingslimiet van de charge card ongevraagd aan de consument mee te delen en evenmin om de consument te informeren over de berekeningswijze daarvan. De redelijkheid en billijkheid kunnen met zich meebrengen dat Amex, ondanks dat zij daar contractueel of op grond van de wet niet toe verplicht is, toch verplicht is om de consument ongevraagd mee te delen welke bestedingslimiet op enig moment geldt of hoe Amex die berekent. Zie artikel 6:248 lid 1 Burgerlijk Wetboek. Mede gelet op de door Amex gegeven toelichting is de commissie is van oordeel dat ook op deze grond een dergelijke verplichting niet op Amex rust.
- 3.4 Op grond van hetgeen Amex en de consument zijn overeengekomen, zie 2.2 hiervóór, is Amex slechts verplicht om als de consument daar telefonisch naar vraagt informatie te geven over de op enig moment door Amex gehanteerde bestedingslimiet. Naar het oordeel van de commissie mag de consument in redelijkheid begrijpen dat onder informatie ook de hoogte van de bestedingslimiet valt. Het gevorderde is dan ook in zoverre toewijsbaar dat, als de consument Amex belt en vraagt naar de hoogte van de bestedingslimiet van zijn charge card, Amex de op dat moment geldende bestedingslimiet aan de consument moet mededelen. Over de dagen en tijden waarop Amex verplicht is om dat te doen is niets overeengekomen. De commissie is van oordeel dat de verplichting geldt op werkdagen van 9:00 tot 17:00 uur, omdat het algemeen gebruik is dat financiële instellingen dan telefonisch bereikbaar zijn.
- 3.5 Verder overweegt de commissie dat als uitgangspunt geldt dat Amex een grote mate van beleidsvrijheid heeft. Het staat Amex daarbinnen vrij om te bepalen op welke wijze zij haar dienstverlening wenst in te richten. Deze beleidsvrijheid kan worden beperkt als in de gegeven omstandigheden op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik wordt gemaakt van deze vrijheid. Dit volgt uit artikel 6:2 lid 2 Burgerlijk Wetboek. Van dit laatste is in deze zaak echter niet gebleken. Dat de consument ontevreden is over de dienstverlening van Amex, maakt niet dat Amex verplicht is om haar dienstverlening aan te passen.
- 3.6 De conclusie is dat de klacht gedeeltelijk gegrond is. De vordering zal gedeeltelijk worden toegewezen.

4. De beslissing

De commissie:

- beslist dat, als de consument Amex op werkdagen tussen 9:00 uur en 17:00 uur belt en vraagt naar de hoogte van de bestedingslimiet van zijn charge card, Amex de op dat moment geldende bestedingslimiet aan de consument moet mededelen;
- wijst het meer of anders gevorderde af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl