

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0597
(mr. J. van der Groen, voorzitter, A. Tevel, mr. E.C. Ruinaard, leden en
mr. D.W.Y. Sie, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 23 september 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 30 juni 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering toegewezen
Bijlage(n)	: Relevante bepalingen uit de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Gold Card en relevante onderdelen uit de e-mail van de creditcardverstrekker aan de consument van 7 juni 2018, uit de expatverklaring van de consument aan de bank van 28 november 2019 (ontvangstdatum 5 december 2019) en uit de e-mail van de bank aan de consument van 4 februari 2020

Samenvatting

Opzegging van de creditcardovereenkomst. De consument stelt dat de bank ten onrechte de creditcardovereenkomst met hem heeft beëindigd, omdat hij als expat verblijft in Thailand. De bank heeft de consument in februari 2020 de expatstatus toegekend tot 1 januari 2023, nadat hij de bank een expatverklaring heeft gestuurd. De bankrekening van de consument is om die reden nog niet opgezegd, in ieder geval voor de duur waarvoor de expatstatus is toegekend. De commissie is van oordeel dat gelet op de expatstatus de bank dient over te gaan tot herstel van de creditcardovereenkomst. Voorts is de opzegging niet op de juiste wijze gedaan, nu niet is gebleken dat de bank zich heeft gehouden aan de opzegtermijn. De bank heeft daarmee de consument het recht ontnomen om tijdig bezwaar te maken tegen de opzegging. Dat herstel van de creditcardovereenkomst van de consument niet mogelijk is, al dan niet in de vorm van een nieuwe overeenkomst, is onvoldoende door de bank aannemelijk gemaakt. De vordering van de consument voor zover die betrekking heeft op herstel van de creditcardovereenkomst wordt toegewezen. De vordering om schadevergoeding wordt afgewezen.

I. De procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 30 april 2021. Partijen hebben hieraan deelgenomen.

- 1.3 Na de hoorzitting heeft de bank op verzoek van de commissie nog schriftelijk commentaar en aanvullende stukken ingezonden, waarop de consument heeft gereageerd.
- 1.4 De consument en de bank 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 is woonachtig in Thailand. Op enig moment heeft de consument bij de bank een betaalrekening geopend. Daarbij heeft de consument een zogeheten ABN AMRO Gold Card (hierna: 'de creditcard') aangevraagd bij de creditcardverstrekker die de creditcard aanbiedt in samenwerking met de bank.
- 2.2 Op 29 juni 2017 heeft de bank de consument per brief geïnformeerd dat zij de bancaire relatie met hem beëindigt. De consument heeft hierover een klacht ingediend bij Kifid. Bij uitspraak van 2 mei 2018 heeft de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening de vordering van de consument tot voortzetting van de bancaire relatie is afgewezen¹.
- 2.3 Op 1 juni 2018 heeft de creditcardverstrekker de consument per e-mail geïnformeerd dat zijn creditcard beëindigd wordt. Op 7 juni 2018 heeft de creditcardverstrekker de consument per e-mail haar excuses aangeboden omdat de eerdere e-mail berustte op een misverstand. In deze e-mail heeft de creditcardverstrekker de consument geïnformeerd dat hij zijn creditcard kan behouden doordat hij een expat-regeling heeft getroffen met de bank.
- 2.4 Op 22 maart 2019 heeft de bank de creditcard van de consument beëindigd. Op enig moment in april 2019 heeft de consument ontdekt dat hij geen gebruik meer kon maken van de creditcard.
- 2.5 Op enig moment heeft de consument bij de bank zijn bezwaar kenbaar gemaakt over de beëindiging van zijn creditcard. Op 29 april 2019 heeft de bank de consument per e-mail uitgelegd dat zij hem niet als expat beschouwt met als gevolg dat hij zijn creditcard niet kon behouden. De bank heeft de consument verder gevraagd om documentatie ter onderbouwing van zijn expatstatus, omdat zij niet uit haar administratie kan afleiden dat de consument tijdelijk in Thailand verblijft. Op 5 december 2019 heeft de bank van de consument een volledig ingevulde expatverklaring ontvangen.
- 2.6 Op 4 februari 2020 heeft de bank na beoordeling van de expatverklaring per e-mail de consument de expatstatus toegekend tot 1 januari 2023.

¹ Kifid GC 2018-280 te vinden op www.kifid.nl

In de e-mail heeft de bank verder aan de consument bevestigd dat hij en zijn gezinsleden de bankrekening(en) kunnen behouden. De bank heeft de creditcard van de consument niet hersteld.

- 2.7 Op 25 februari 2020 heeft de consument de bank verzocht om de creditcard te herstellen. De bank heeft de consument in haar e-mailberichten van onder meer 20 april 2020 en 18 september 2020 geïnformeerd over de afwijzing van zijn verzoek om herstel van de creditcard.

De vordering en de klacht

- 2.8 De consument vordert van de bank herstel van zijn creditcard en schadevergoeding ten bedrage van € 860,-.

- 2.9 De consument stelt dat de bank ten onrechte zijn creditcard heeft beëindigd. Ten eerste is de beëindiging van de creditcard gebaseerd op een verkeerde veronderstelling van de bank, namelijk dat de consument geen expat zou zijn. De beëindiging van bancaire relaties - waaronder creditcardovereenkomsten - met klanten die buiten Europa wonen geldt niet voor expats. De consument stelt dat het overduidelijk is dat hij expat is. De bank heeft de consument de expatstatus toegekend nadat hij dit via de expatverklaring heeft aangetoond. Ten tweede heeft de bank de creditcard van de consument op onjuiste wijze beëindigd. Zo heeft de bank nagelaten de consument vooraf te informeren over de beëindiging. De abrupte blokkade van het gebruik van de creditcard veroorzaakte een uiterst pijnlijke situatie voor de consument. De consument werd bovendien pas ná de beëindiging van de creditcard ermee bekend dat de bank hem niet als expat beschouwt. Voordat de beëindiging plaatsvond verkeerde de consument in de veronderstelling dat zijn creditcard gehandhaafd werd op basis van de toezegging van de creditcardverstrekker van 7 juni 2018. Doordat de bank de consument niet vooraf heeft geïnformeerd over haar voornemen om de creditcard (toch) op te zeggen, heeft de bank de consument het recht ontnomen om tijdig te protesteren. Er bestond geen urgente reden voor de bank om de creditcard van de consument zonder waarschuwing te blokkeren dan wel te beëindigen. Het was begrijpelijker geweest als de bank de beëindiging van de betaalrekening tegelijk had laten plaatsvinden met de beëindiging van de creditcard. Het gebruik van de creditcard is immers onmogelijk zonder betaalrekening. Ten derde berust de weigering van de bank om de creditcard te herstellen op onzinnige argumentatie. Het is namelijk onzinnig dat de bank een door haar gemaakte fout niet kan herstellen, omdat de fout al reeds is gemaakt. De consument lijdt honderden euro's schade doordat hij zonder zijn creditcard geen internetbetalingen meer kan voldoen.

Het verweer

- 2.10 De bank heeft de volgende verweren gevoerd. De bank mocht de creditcardovereenkomst met de consument beëindigen. Ten eerste stelt de bank dat de consument niet als expat is te beschouwen.

Het toekennen van de expatstatus aan de consument op 4 februari 2020 berustte op een verkeerde voorstelling van zaken. De afdeling die de expatverklaring heeft beoordeeld is op het verkeerde been gezet door de consument. Doordat de consument al 30 jaar in Thailand woont en een functie heeft bij de gemeente waar zijn vrouw burgemeester is, kan de consument niet als non-resident beschouwd worden. Een verblijf van 30 jaar kan niet als tijdelijk worden beschouwd en de duur van dit verblijf volgt niet uit de expatverklaring. Verder trekt de bank in twijfel dat de consument, zoals hij heeft verklaard, binnen een aantal jaar naar Nederland zal terugkeren. Het was voor de consument duidelijk dat hij niet als expat is te beschouwen. Daarom had de consument moeten begrijpen dat de e-mail van de creditcardverstrekker van 7 juni 2018, waarin hem werd medegedeeld dat hij expat is, op een fout berustte. Indien de consument buiten de Europese Unie woont - en geen expat is - mag de bank geen bancaire diensten aan hem verlenen zonder de vereiste vergunningen te beschikken. De geschillencommissie heeft op 2 mei 2018 dit standpunt van de bank gevolgd. De bank mocht daarom de bancaire relatie met de consument, waaronder de creditcard-overeenkomst, beëindigen. Ten tweede stelt de bank dat de beëindiging van de creditcard is te wijten aan het handelen dan wel nalaten van de consument. Het had namelijk op de weg van de consument gelegen om eerder kenbaar te maken dat hij sinds 2012 vrijwilligerswerk verricht in Thailand. De consument heeft tijdens de eerdere klachtenprocedure bij de Geschillencommissie geen melding hiervan gemaakt. Ten derde kan het geen verrassing voor de consument zijn geweest dat de bank zijn creditcard heeft beëindigd, omdat de bank hem in haar brief van 29 juni 2017 al op de hoogte heeft gebracht van de beëindiging van de creditcard. De beëindiging is in fases door de bank verwerkt. Ten vierde is het niet mogelijk om de creditcard van de consument te herstellen. De creditcard is beëindigd voordat de consument kenbaar heeft gemaakt dat hij expat is volgens de definitie van de bank. De bank gaat geen nieuwe creditcardovereenkomsten aan met (nieuwe) klanten die buiten de Europese Unie woonachtig zijn. De bank heeft daar geen vergunning voor. Zowel de bank als de creditcardverstrekker kunnen niet verplicht worden om een nieuwe overeenkomst met de consument aan te gaan, los van het feit dat zij dit niet eens meer mogen.

3. De beoordeling

Waar het om gaat

3.1 In de kern gaat het conflict tussen partijen over de vraag of de bank gehouden is de creditcardovereenkomst met de consument te herstellen. De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe gehouden is en zij baseert haar oordeel op het volgende.

De bank dient de creditcardovereenkomst te herstellen voor de duur van de verleende expatstatus

3.2 De commissie is van oordeel dat de bank, ondanks de twijfels die de bank daarover heeft geuit, de expatstatus ook dient te respecteren ten opzichte van de creditcardovereenkomst.

1) De verleende expatstatus van de consument wordt tot 1 januari 2023 gerespecteerd

3.3 Voorop staat dat de bank het beleid hanteert dat zij de bancaire relatie aanhoudt met expats die buiten de Europese Unie wonen. Dit geldt in ieder geval voor de termijn waarvoor de expatstatus is toegekend. Deze bancaire relatie heeft ook betrekking op creditcard-overeenkomsten.

3.4 Nadat de consument de bank een expatverklaring heeft gestuurd, heeft de bank hem de expatstatus toegewezen tot 1 januari 2023. Tijdens de zitting heeft de bank verklaard dat de expatstatus is verleend op basis van onjuiste informatie van de consument. Desgevraagd heeft de bank verklaard dat zij de verleende expatstatus respecteert, ondanks dat zij de expatstatus van de consument bij nader inzien in twijfel trekt. Hierdoor is de bankrekening van de consument voor de duur van de verleende expatstatus niet opgezegd ondanks de eerdere uitspraak van de geschillencommissie.

2) De bank heeft de creditcardovereenkomst niet op juiste wijze opgezegd

3.5 Bij de opzegging van een overeenkomst dient de bank zich te houden aan de voorwaarden die daarvoor gelden. In dit geval gelden voor de creditcardovereenkomst de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Gold Card. In artikel 2.2 van de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Gold Card staat dat de bank een opzegtermijn heeft van twee maanden.

3.6 De commissie is van oordeel dat de bank zich niet heeft gehouden aan de opzegtermijn van artikel 2.2 van de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Gold Card. Immers is niet gebleken dat de bank twee maanden vóór de beëindiging van de creditcard de consument heeft geïnformeerd over haar voorgenomen opzegging. Evenmin is gebleken dat de bank de consument op een ander moment heeft geïnformeerd over de beëindiging van de creditcard ná de uitspraak van de geschillencommissie van 2 mei 2018 en ná de e-mail van de creditcardverstrekker van 7 juni 2018. Aangezien de creditcardverstrekker de consument op 7 juni 2018 heeft medegedeeld dat hij zijn creditcard kon behouden, had het op de weg van de bank gelegen om de consument opnieuw te informeren over haar voorgenomen opzegging. Mede gelet op de tegengestelde berichtgeving van 7 juni 2018 van de creditcardverstrekker, voldoet de enkele verwijzing naar de opzegbrief van 29 juni 2017 door de bank niet.

3.7 Verder is de commissie van oordeel dat de bank de consument vóór de beëindiging van de creditcard had moeten wijzen op haar twijfels over zijn expatstatus en de consequenties die zij daaraan zou verbinden. De commissie kan de consument volgen in zijn stelling dat de bank hem de mogelijkheid heeft ontnomen om bezwaar te maken tegen (de gronden van) van het besluit. Voorts is niet gebleken van een zwaarwegende grond waardoor de bank geen acht hoefde te slaan op de opzegtermijn.

3) *Dat de creditcardovereenkomst niet hersteld kan worden is onvoldoende onderbouwd*

- 3.8 De bank heeft verklaard dat zij de creditcard van de consument niet kan herstellen, omdat de creditcard al is beëindigd en haar beleid het sluiten van een nieuwe creditcard-overeenkomst voor een persoon woonachtig in Thailand niet toestaat. De bank heeft daarnaast gesteld dat zij geen vergunning heeft om een nieuwe creditcardovereenkomst met (nieuwe) klanten aan te gaan.
- 3.9 De commissie heeft de bank na de digitale hoorzitting verzocht om haar standpunt nader te onderbouwen ten aanzien van de vergunningsplicht ten opzichte van Nederlandse klanten in Thailand alsook ten aanzien van (Nederlandse) expats in Thailand. De bank heeft aan dit verzoek voldaan.
- 3.10 Uit de aanvullende verklaring van de bank volgt dat in beginsel een vergunning van de Thaise nationale bank alsook een vestiging in Thailand is vereist om in Thailand financiële diensten aan te mogen bieden. Verder heeft de bank verklaard dat de regulering van grensoverschrijdende activiteiten door een buitenlandse financiële dienstverlener onduidelijk is, omdat er geen expliciete regelgeving bestaat. Het aanbieden van een creditcard aan Nederlanders in Thailand is wel mogelijk, maar onder strikte voorwaarden. Bij het aanbieden van een bankrekening op verzoek van een klant wordt aangeraden om contractdocumentatie buiten Thailand te ondertekenen. De bank vertaalt het ondertekenen buiten Thailand in haar eigen beleid naar ondertekenen in Nederland. De bank acht het niet wenselijk om voor andere landen na te gaan of het daar is toegestaan om contractdocumentatie te laten ondertekenen. Daarom kiest de bank ervoor om geen producten meer aan te bieden aan klanten in Thailand, mede gelet op het verhoogde risico op witwassen en/of financiering van terrorisme.
- 3.11 De commissie begrijpt uit de door de bank overgelegde informatie dat het sluiten van een nieuwe creditcardovereenkomst weliswaar mogelijk is, maar slechts onder strikte voorwaarden. Dat de bank op basis van deze strikte voorwaarden de creditcardovereenkomst met de consument niet kán herstellen of een nieuwe creditcardovereenkomst kán aanbieden is onvoldoende onderbouwd. Het verweer van de bank hierover kan daarom niet slagen.

Schade onvoldoende onderbouwd

- 3.12 Tot slot ziet de commissie geen aanleiding om de consument schadevergoeding toe te wijzen. De consument heeft onvoldoende onderbouwd dat hij schade heeft geleden als gevolg van het handelen van de bank.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de creditcardrelatie met de consument herstelt voor de duur waarvoor zijn expatstatus is toegekend, namelijk tot 1 januari 2023. Dit herstel kan ook plaatsvinden door een nieuwe creditcard aan de consument te verstrekken. De bank dient het herstel van de creditcardovereenkomst dan wel de nieuwe creditcardovereenkomst schriftelijk aan de consument te bevestigen binnen zes weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. De vordering om schadevergoeding wordt afgewezen.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage

Relevante bepalingen uit de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Gold Card

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

(...)

2.2. De Overeenkomst geldt voor onbepaalde tijd. Uw opzegtermijn is 2 weken. Wij kunnen de Overeenkomst ook opzeggen. Onze opzegtermijn is 2 maanden.

2.3 Wij mogen uw Card en de bijbehorende faciliteiten direct blokkeren als er sprake is (of lijkt te zijn) van één van de volgende situaties:

- (a) u handelt in strijd met de Overeenkomst, bijvoorbeeld als u een betalingsachterstand heeft; of
- (b) uw Card is als gestolen, verloren of vermist opgegeven; of
- (c) uw kredietwaardigheid is sterk verslechterd; of
- (d) het openstaande saldo is hoger dan de bestedingslimiet; of
- (e) u bent failliet verklaard of komt in de wettelijke schuldsanering terecht; of
- (f) er is sprake van misbruik, niet-toegestaan of frauduleus gebruik van uw Card; of
- (g) u overlijdt; of
- (h) u heeft of gaat Nederland verlaten om ergens anders te gaan wonen; of
- (i) u woont niet meer op het door u opgegeven woonadres; of
- (j) u bent bij fraude betrokken.

2.4. Als wij uw Card blokkeren, laten wij u dit zo snel mogelijk weten. Dit doen wij niet als dit in strijd is met de wet of vanwege veiligheidsoverwegingen niet gewenst is.

2.5. Op uw Card staat een vervaldatum. Uw Card is uiterlijk geldig tot die datum. Voor die datum kunnen wij uw Card ongeldig verklaren of een nieuwe Card uitgeven. Een nieuwe Card wordt op de algemene voorwaarden bevestigd en aan u toegestuurd. De algemene voorwaarden waarop uw Card bevestigd is, zijn van toepassing op het gebruik van uw Card.

(...)

Relevante onderdelen uit de e-mail van 7 juni 2018 van de creditverstrekker aan de consument

“Geachte heer, mevrouw

Afgelopen vrijdag 1 juni heeft u een e-mail van ons ontvangen, waarin wij aangeven uw ABN AMRO creditcard(s) te beëindigen. Deze e-mail heeft u ten onrechte ontvangen.

U heeft een expat-regeling getroffen met ABN AMRO en u kunt uw creditcard(s) daarom behouden. Wij gaan uw creditcard(s) niet sluiten en u kunt gewoon gebruik blijven maken van uw creditcard(s).

Uiteraard bieden wij onze excuses aan voor de ontstane verwarring. Heeft u nog vragen? Dan kunt u contact opnemen met de ABN AMRO creditcard Servicedesk op telefoonnummer +31 (0)20 66 00 123 of per e-mail via service@icscards.nl.”

Relevante onderdelen uit de expatverklaring van de consument aan de bank van 28 november 2019 (ontvangstdatum 5 december 2019)

A. Client confirms residency outside of the Home country is of temporary nature:

Yes

B. Based on the Client's current knowledge, as of the moment this declaration is signed Client remains in the current country of residence for the following number of year(s), and is expected to return to the following Home country:

Years remaining in country of temporary residence	4 years 6 months
Home country	Netherlands

(...)

D. Client is a non-resident as a result of their relationship with the Organisation (employer, voluntary organization, charity, university, church or other organization):

Yes

E. Client's reason of temporary residence outside of Home country is as follows

(...)

Charitable or voluntary work or activities

(...)

Relevante onderdelen uit de e-mail van de bank aan de consument van 4 februari 2020

“Hierbij bevestig ik dat wij uw Expat Statement in goede orde hebben ontvangen. Wij hebben het formulier beoordeeld en zijn tot de conclusie gekomen dat u kwalificeert als Expat. Dit betekent dat u (en uw mede-gezinsleden) uw rekeningen bij ABN AMRO voor nu kunt behouden. De uitzondering is goedgekeurd tot 1-1-2023, de maximale goedgekeurde periode is 3 jaar.”