

ECLI:NL:GHAMS:2024:419

Instantie	Gerechtshof Amsterdam
Datum uitspraak	05-03-2024
Datum publicatie	06-03-2024
Zaaknummer	200.307.840/01
Rechtsgebieden	Civiel recht
Bijzondere kenmerken	Hoger beroep
Inhoudsindicatie	Opzegging creditcard-overeenkomst omdat de klant weigert mee te werken aan identificatie. Vorderingen van de klant tot herstel van de relatie, in combinatie met verboden en verklaringen voor recht, afgewezen.
Vindplaatsen	Rechtspraak.nl

Uitspraak

GERECHTSHOF AMSTERDAM

afdeling civiel recht en belastingrecht, team I

zaaknummer : 200.307.840/01

zaaknummer rechtbank Amsterdam: 8772430 CV EXPL 20-16931

arrest van de meervoudige burgerlijke kamer van 5 maart 2024

inzake

[appellante] ,

wonend te [woonplaats] ,

appellante,

advocaat: mr. F.A.J.H. de Lugt te Amsterdam,

tegen:

INTERNATIONAL CARD SERVICES B.V.,

gevestigd te Diemen,

geïntimeerde,

advocaat: mr. A.L. Bremmer te Amsterdam.

Partijen worden hierna [appellante] en ICS genoemd.

1 De zaak in het kort

1.1. Partijen hebben in 2008 een creditcard-overeenkomst gesloten. Medio 2020 heeft ICS [appellante] verzocht om zich online te identificeren, en dat verzoek heeft ICS verschillende keren herhaald omdat [appellante] niet reageerde. Uiteindelijk heeft ICS de creditcard geblokkeerd en aangekondigd dat ze de overeenkomst zou opzeggen.

[appellante] heeft daarop ICS in deze procedure betrokken en een groot aantal vorderingen ingesteld, waaronder een vordering om ICS te veroordelen om de creditcard-overeenkomst voort te zetten.

1.2. De kantonrechter heeft [appellante] in een aantal vorderingen niet-ontvankelijk verklaard en de overige vorderingen van [appellante] afgewezen, met haar veroordeling in de proceskosten. Door dit hoger beroep komt [appellante] tegen de beslissing van de kantonrechter op.

2 Het geding in hoger beroep

2.1. [appellante] is bij dagvaarding van 25 augustus 2021 in hoger beroep gekomen van een vonnis van de kantonrechter in de rechtbank Amsterdam van 28 mei 2021, onder bovengenoemd zaaknummer gewezen tussen [appellante] als eiseres en ICS als gedaagde.

2.2. Het hof heeft bij tussenarrest van 29 maart 2022 een mondelinge behandeling na aanbrengen gelast. Deze mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 22 juni 2022, waarbij [appellante] zich heeft laten vertegenwoordigen door haar gemachtigde in eerste aanleg, [naam] (hierna: [naam]). De mondelinge behandeling heeft niet tot een schikking tussen partijen geleid. De zaak is verwezen naar de rol.

2.3. Partijen hebben daarna de volgende stukken ingediend:

- memorie van grieven tevens houdende akte wijziging van eis, met producties;
- memorie van antwoord tevens houdende antwoordakte eiswijziging.

2.4. Bij gelegenheid van de mondelinge behandeling van 9 februari 2024 waarbij [appellante] zich opnieuw heeft laten vertegenwoordigen door [naam] hebben partijen hun standpunten doen toelichten door hun advocaten, steeds aan de hand van spreekantekeningen die zijn overgelegd. [appellante] heeft nog producties 10 tot en met 16 in het geding gebracht.

2.5. Ten slotte is arrest gevraagd.

2.6.

[appellante] heeft geconcludeerd dat het hof het bestreden vonnis zal vernietigen en uitvoerbaar bij voorraad alsnog haar (gewijzigde) vorderingen zal toewijzen, met beslissing over de proceskosten, met rente.

ICS heeft geconcludeerd tot bekrachtiging, met beslissing uitvoerbaar bij voorraad over de proceskosten, met nakosten.

3 Feiten

3.1. De kantonrechter heeft in het bestreden vonnis onder 1 (1.1 tot en met 1.8) de feiten opgesomd die tussen partijen vaststaan. Deze feiten zijn in hoger beroep niet in geschil, zodat het hof aan die opsomming is gebonden.

3.2. Samengevat en waar nodig aangevuld met andere feiten die als enerzijds gesteld en anderzijds niet of onvoldoende betwist zijn komen vast te staan, komen de vaststaande feiten neer op het volgende.

(i) [appellante] heeft in september 2008 bij ICS een digitale aanvraag gedaan voor een Panda Visa Creditcard. Nadat ICS die aanvraag had goedgekeurd, hebben partijen een creditcard-overeenkomst gesloten, op grond waarvan [appellante] de beschikking kreeg over een creditcard met een bestedingslimiet van 2.500.

(ii) Bij brief van 21 juli 2020 heeft ICS [appellante] verzocht om zich vóór 16 augustus 2020 online te identificeren. ICS heeft toegelicht dat deze identificatie noodzakelijk is vanwege de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en dat ze de beschikking moet hebben over het BSN van [appellante] vanwege haar verplichtingen uit de Algemene wet inzake rijksbelastingen (AWR) en het depositogarantiestelsel van De Nederlandsche Bank. Bij dezelfde brief heeft ICS uitgelegd hoe [appellante] zich veilig online kan identificeren en haar erop gewezen dat de creditcard van [appellante] kan worden geblokkeerd als ICS de gevraagde gegevens niet tijdig zou ontvangen. Ook staat in de brief dat [appellante] voor meer informatie kan kijken op de website van ICS of telefonisch contact kan opnemen met de Identificatie Desk.

(iii) [appellante] heeft de gevraagde informatie niet aan ICS verstrekt.

(iv) ICS heeft [appellante] bij e-mails van 31 juli 2020, 6 augustus 2020 en bij sms-bericht van 11 augustus 2020 nogmaals verzocht zich online te identificeren en erop gewezen dat bij het uitblijven daarvan de creditcard geblokkeerd wordt. [appellante] heeft ook aan deze verzoeken geen gevolg gegeven.

(v) ICS heeft [appellante] bij brief van 17 augustus 2020 bericht dat [appellante] ' creditcard is geblokkeerd omdat zij zich niet heeft geïdentificeerd, en ICS heeft de overeenkomst per 10 november 2020 opgezegd tenzij [appellante] zich voor die datum alsnog identificeert.

(vi) [appellante] heeft vervolgens de onderhavige procedure tegen ICS aanhangig gemaakt.

(vii) Nadat zij door [appellante] was gedagvaard, heeft ICS tevergeefs geprobeerd met [appellante] in contact te komen, met de bedoeling [appellante] klachten met haar te bespreken. Bij e-mail van 6 oktober 2020 heeft [naam] , onder dreiging met nadere rechtsmaatregelen, ICS gesommeerd om geen contact met [appellante] of hem te zoeken.

(viii) Op 8 oktober 2020 heeft ICS [appellante] bericht dat zij definitieve beëindiging van de creditcardovereenkomst per 11 oktober 2020 kan voorkomen door zich alsnog te identificeren.

(ix) [appellante] heeft volhard in haar weigering om zich te identificeren.

(x) ICS heeft de opzegging van de creditcard-overeenkomst gedurende de procedure in eerste aanleg uitgesteld, maar deze na het bestreden vonnis alsnog geëffectueerd.

4 Procesverloop

- 4.1. [appellante] heeft in eerste aanleg een groot aantal vorderingen ingesteld, die niet alleen ICS betreffen maar ook ABN AMRO Bank N.V., die alle aandelen in ICS houdt. De kantonrechter heeft geoordeeld dat [appellante] niet in haar vorderingen tegen ABN AMRO Bank N.V. kan worden ontvangen omdat [appellante] ABN AMRO N.V. niet mede in deze procedure heeft betrokken. Voorts heeft de kantonrechter beslist dat [appellante] bij gebrek aan belang in een aantal vorderingen tegen ICS niet kan worden ontvangen.
- 4.2. Bij het bestreden vonnis heeft de kantonrechter de overige vorderingen van [appellante] afgewezen, en haar veroordeeld in de kosten van de procedure.
- 4.3. [appellante] heeft zich in dit hoger beroep ten dele bij het oordeel van de kantonrechter neergelegd, een aantal vorderingen gehandhaafd en haar eis ten dele gewijzigd. Thans legt zij de vorderingen voor als geformuleerd in het petitum van de inleidende dagvaarding onder i, ii, v, vi, vii, viii (gewijzigd), ix, x, xi, xvi, xviii, xix en xx. Voor zover die vorderingen (opnieuw) zijn gericht tegen ABN AMRO N.V., die in deze procedure geen partij is, kan [appellante] (opnieuw) niet in die vorderingen worden ontvangen. De gehandhaafde vorderingen tegen ICS (zoals begrepen door het hof) luiden overeenkomstig de nummering van [appellante] , maar enigszins verkort weergegeven als volgt:
 - i. veroordeling van ICS tot onmiddellijke reactivering van de creditcard van [appellante] , en tot betaling van 2.500, met rente, ten behoeve van betaling aan [naam] , tot betaling van 50 per dag dat de creditcard geblokkeerd is geweest, en tot betaling van 100 per dag voor iedere dag dat de creditcard niet tot een bedrag van ten minste 2.500 wordt gedeblokkeerd;
 - ii. verbod aan ICS op het eenzijdig verbreken van de creditcard-overeenkomst;
 - v. verklaring voor recht dat het opvragen, opslaan en verwerken van een (pas)foto in welke vorm dan ook onrechtmatig is, en veroordeling van ICS om fotos die zij in haar bezit heeft te vernietigen en een verbod aan ICS om fotos in welke vorm dan ook op te vragen, te bewaren of op te slaan;
 - vi. verklaring voor recht dat het opvragen, verkrijgen en opslaan en verwerken van het BSN door derden onrechtmatig is;
 - vii. verklaring voor recht dat de (identificatie)procedure en opslagmethodiek, zoals beschreven in de brief van ICS onrechtmatig is;
 - viii. veroordeling van ICS om in Nederland en in landen waarin klanten van ICS wonen, kantoorlocaties beschikbaar te stellen waar klanten zich ten overstaan van geautoriseerde werknemers en met inachtneming van de Wwft en de bankierseed kunnen legitimeren;
 - ix. verklaring voor recht dat ICS sinds 2006 haar bijzondere zorgplicht, informatieplicht, onderzoeksplicht en waarschuwingsplicht jegens haar klanten, onder wie [appellante] , schendt;
 - x. verklaring voor recht dat ICS [appellante] heeft overgekrediteerd, door nimmer de financiële situatie van [appellante] te inventariseren en presenteren, geen compleet dossier van [appellante] aan te leggen, en rente over het maximale krediet te berekenen;
 - xi. verklaring voor recht dat ICS schadeplichtig is wegens het uitbesteden van informatie aan derden en daarmee in overtreding is van de AVG;
 - xvi. veroordeling van ICS tot bevestiging van de datum waarop haar medewerkers, externe medewerkers en werknemers van extern ingehuurde bedrijven de bankierseed hebben afgelegd, voordat zij met hun werkzaamheden van het vergaren van identificatiegegevens zijn begonnen;
 - xviii. veroordeling van ICS om [appellante] kosteloze opnames van 2.500 aan een geldautomaat of kassier toe te staan, ter aflossing van haar schuld uit geldlening aan [naam] , met een rentevergoeding;
 - xix. veroordeling van ICS om [appellante] online toegang te (blijven) verstrekken tot de transacties die zij met behulp van haar creditcard is aangegaan, gedurende de bewaarmijn zoals opgelegd door de belastingdienst, inclusief door deze dienst verleend uitstel;

xx. veroordeling van ICS in de proceskosten, waaronder de nakosten.

4.4. In dit hoger beroep komt [appellante] met twaalf grieven op tegen de afwijzing van haar vorderingen door de kantonrechter en de motivering die daaraan ten grondslag ligt.

4.5. Door middel van haar eiswijziging heeft [appellante] de vordering toegevoegd dat het hof voor recht verklaart dat ICS onrechtmatig heeft gehandeld door [appellante] in verband met haar weigering om zich te identificeren, aan te melden bij het Bureau Kredietregistratie (BKR).

5 Beoordeling

5.1. De eerste grief van [appellante] betreft de gang van zaken in eerste aanleg. Volgens [appellante] heeft de kantonrechter ten onrechte niet gemotiveerd waarom hij met een beroep op de eisen van een goede procesorde heeft geweigerd om de pleitnota met producties en eiswijziging die zij voor de mondelinge behandeling had ingestuurd, aan het procesdossier toe te voegen. Deze grief faalt, reeds omdat [appellante] er geen belang bij heeft. Vanwege het terugwijsverbod zou het hof immers ook bij gegrondbevinding van de grief gehouden zijn de zaak aan zich te houden (vgl. HR 1 februari 2002, ECLI:NL:HR:2002:AD7378; HR 17 december 2004, ECLI:NL:HR:2004:AR2391). Daarnaast heeft [appellante] geen belang bij de grief omdat zij de desbetreffende stukken alsnog, als productie 1 bij haar memorie van grieven, in het geding heeft gebracht.

Hoewel het [appellante] heeft vrijgestaan deze stukken alsnog in het geding te brengen, neemt het niet weg dat [appellante] van het hof en ICS niet kan verwachten dat ze zelf deze omvangrijke productie van circa 400 pagina's op haar eventuele relevantie doorzoeken: het is aan [appellante] om het hof en ICS duidelijk te maken wat ze als grondslag voor de beoordeling van haar vorderingen voorlegt (vgl. HR 24 april 2020, ECLI:NL:HR:2020:802). Eerst bij gelegenheid van de mondelinge behandeling in hoger beroep beweerde [naam], zonder verdere concretisering, dat in productie 1 een zeer omvangrijk document met bijlagen een e-mail van [appellante] zit waarin zij reageert op het verzoek van ICS om zich te identificeren. Het hof heeft dat niet kunnen vaststellen; het gaat ervan uit dat [appellante] niet op de herhaalde berichten van ICS heeft gereageerd.

5.2. Volgens de tweede grief heeft de kantonrechter ten onrechte overwogen dat [appellante] bij gebrek aan belang in een aantal vorderingen niet kan worden ontvangen. De vorderingen die [appellante] in hoger beroep heeft gehandhaafd, zijn hiervoor (rov. 4.3) opgesomd, en zullen door het hof in het licht van de grieven van [appellante] beoordeeld worden. Omdat hierna zal blijken dat die grieven falen, faalt de tweede grief bij gebrek aan belang.

5.3. Door middel van haar derde tot en met haar negende grief bestrijdt [appellante] vanuit verschillende invalshoeken het oordeel van de kantonrechter dat ICS de creditcard-overeenkomst met [appellante] heeft mogen opzeggen omdat [appellante] niet wilde meewerken aan de vaststelling van haar identiteit. Deze grieven lenen zich voor gezamenlijke behandeling. Bij de beoordeling daarvan strekt tot uitgangspunt dat de algemene voorwaarden van ICS geen deel uitmaken van de overeenkomst. [appellante] heeft betwist dat ICS haar algemene voorwaarden tijdig aan [appellante] ter hand heeft gesteld en ICS op wie de bewijslast ter zake rust (HR 11 juli 2008, ECLI:NL:HR:2008:BD1394) heeft het tegendeel niet aannemelijk gemaakt, zodat aan de vernietiging van de algemene voorwaarden van ICS het beoogde rechtsgevolg moet worden toegekend.

ICS kan de opzegging van de overeenkomst dus niet door een beroep op haar algemene voorwaarden rechtvaardigen. Dat neemt echter niet weg dat de creditcard-overeenkomst een duurovereenkomst is die in beginsel opzegbaar is. Bij gebreke van een wettelijke of contractuele regeling van de opzegging, moet aan de hand van de aanvullende en derogerende werking van de redelijkheid en billijkheid (art. 6:248 BW) worden beoordeeld of ICS de overeenkomst met [appellante] kon opzeggen (vgl. HR 28 oktober 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ9854).

5.4. Ter implementatie van de vierde anti-witwasrichtlijn is de Wwft in 2018 gewijzigd. Sindsdien verplicht art. 38 Wwft ICS tot actualisering van de cliëntenonderzoeken die zij bij aanvang van creditcard-overeenkomsten al op grond van art. 3 Wwft had verricht. In dat verband zijn ook de Uitvoeringswet Wwft en de Leidraad Wwft en Sanctiewet van De Nederlandsche Bank van belang. ICS is verplicht haar cliënten ten minste te identificeren en hun identiteit te verifiëren en de gegevens die met het oog daarop zijn verkregen, te bewaren. In de wijze waarop ICS aan deze verplichting vormgeeft, is zij tot op zekere hoogte vrij; zij mag bij wijze van uitgangspunt kiezen voor een online-identificatie en ook mag zij daarbij hulppersonen inschakelen, die geen bankierseed hoeven te hebben afgelegd omdat ze geen handelingen verrichten als bedoeld in art. 3:17b Wet financieel toezicht (Wft). In het kader van

het cliëntenonderzoek van ICS is de verwerking van persoonsgegevens een noodzakelijke verwerking in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), waarbij overigens de opslag van een foto, anders dan [appellante] stelt, niet kan worden aangemerkt als de verwerking van een biometrisch gegeven. Het hernieuwde cliëntenonderzoek voldoet aan het transparantiebeginsel van de AVG: doel en werkwijze van de verwerking van de persoonsgegevens worden duidelijk en begrijpelijk beschreven in het Privacystatement van ICS.

- 5.5. De herhaalde verzoeken van ICS aan [appellante] in 2020 om zich te identificeren, vinden hun verklaring in de verplichtingen die ten gevolge van de wijziging van de Wwft in 2018 op ICS waren komen te rusten. [appellante] was naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid (art. 6:248 lid 1 BW) gehouden daaraan haar medewerking te verlenen. Het feit dat ICS, volgens het besluit van de Autoriteit Persoonsgegevens van 18 december 2023, voorafgaand aan haar identificatie- en verificatieproces heeft nagelaten een gegevensbeschermingseffectbeoordeling in de zin van art. 35 AVG uit te voeren, doet aan deze verplichting niet af.
- Toen [appellante] op de herhaalde verzoeken van ICS niet reageerde, heeft ICS gevolg kunnen geven aan haar aankondiging dat de creditcard van [appellante] zou worden geblokkeerd en dat de overeenkomst met haar zou worden opgezegd. De redenen die [appellante] voor haar stilzwijgen heeft aangevoerd ze vertrouwde de aankondigingen van ICS niet en beschouwde ze als spam staan daaraan niet in de weg, omdat die redenen niet rechtvaardigen dat [appellante] op geen enkele manier contact met ICS heeft gezocht om de (niet-)authenticiteit van de afzender van de berichten vast te stellen.
- 5.6. In het kader van de toets van de opzegging van de creditcard-overeenkomst door ICS aan de maatstaven van redelijkheid en billijkheid, heeft het hof de volgende omstandigheden meegewogen. Nadat [appellante] ICS in de onderhavige procedure had betrokken, heeft ICS de beëindiging van de overeenkomst opgeschort. Omdat [appellante] en [naam] geen ander contact met ICS wilden hebben dan in het kader van deze procedure, heeft ICS voor het eerst tijdens de procedure in eerste aanleg kennisgenomen van de bezwaren van [appellante] tegen een online-identificatie. Zij heeft [appellante] toen verschillende alternatieven geboden. [appellante] heeft van die alternatieven geen gebruik willen maken, maar de redenen die zij daarvoor aanvoert, zijn naar het oordeel van het hof ondeugdelijk. [appellante] stelt dat een vastlegging van haar pasfoto neerkomt op de verwerking van een door de AVG in beginsel verboden verwerking van biometrische gegevens en dat ICS in geen geval een foto van haar mag bewaren (ook niet via een kopie van haar identiteitsbewijs), dat hulppersonen van ICS een bankierseed moeten hebben afgelegd, en dat ICS de kosten van alternatieven voor een online-identificatie voor haar rekening moet nemen. Deze stellingen zijn ongegrond. Ook de stelling dat ICS niet over het BSN van [appellante] mag beschikken is ongegrond; ICS heeft terecht gesteld dat ze het BSN van [appellante] nodig heeft vanwege haar verplichtingen uit de AWR en het depositogarantiestelsel van De Nederlandsche Bank.
- 5.7. ICS heeft de aangekondigde opzegging van de overeenkomst dus mogen effectueren. Ze heeft daarbij geen zorgplichten jegens [appellante] geschonden. De grieven 3 tot en met 9 falen.
- 5.8. Door middel van haar tiende grief klaagt [appellante] over de verwerping van haar stelling dat ICS zich schuldig heeft gemaakt aan overkreditering. Ze vordert dat het hof alsnog in die zin voor recht verklaart. De grief faalt reeds omdat [appellante] aan haar vordering tot verklaring voor recht geen vordering tot een civielrechtelijke prestatie door ICS heeft verbonden en ook niet zonder meer inzichtelijk is welke civielrechtelijke prestatie [appellante] eventueel aan die vordering zou willen verbinden. [appellante] kan in deze vordering dan ook niet worden ontvangen (HR 30 maart 1951, NJ 1952/29; HR 27 maart 2015, ECLI:NL:HR:2015:760). Daarbij komt dat de grief van [appellante] bij gebrek aan deugdelijke motivering ook om inhoudelijke redenen niet slaagt. [appellante] heeft onvoldoende geconcretiseerd dat sprake is geweest van overkreditering; de omstandigheid dat de AFM ICS verschillende keren heeft beboet voor overkreditering, rechtvaardigt niet de conclusie dat er ook in het geval van [appellante] sprake van overkreditering is. Bovendien heeft ICS er onweersproken op gewezen dat zij bij het aangaan van de creditcard-overeenkomst de financiële situatie van [appellante] heeft geïnventariseerd en dat zij op grond daarvan heeft geoordeeld dat [appellante] met het krediet

ruim binnen de toenmalige leennormen bleef.

5.9. Ook de elfde grief van [appellante] faalt bij gebrek aan belang en een deugdelijke motivering. Niet is gebleken dat en waarom [appellante] geen of onvoldoende toegang tot haar creditcard-gegevens respectievelijk creditcard-transacties heeft.

5.10. De twaalfde grief van [appellante] is een veeggrief zonder zelfstandige betekenis. In het voorgaande ligt besloten dat ze faalt.

5.11. Door middel van haar eisvermeerdering heeft [appellante] nog gevorderd dat voor recht wordt verklaard dat ICS onrechtmatig heeft gehandeld door [appellante] aan te melden bij het BKR. ICS heeft echter betwist dat zij [appellante] bij het BKR heeft doen registreren en daarop is [appellante] niet meer ingegaan, zodat ervan moet worden uitgegaan dat de gestelde registratie niet bestaat. Het hof wijst de vermeerderde vordering dan ook af.

5.12. De slotsom luidt dat alle grieven falen. Er is geen bewijs aangeboden van stellingen die, indien bewezen, tot een ander oordeel kunnen leiden, zodat het hof aan het bewijsaanbod van [appellante] voorbijgaat. Het hof zal het vonnis waarvan beroep bekrachtigen en [appellante] als de in het ongelijk gestelde partij verwijzen in de kosten van het geding in hoger beroep. Deze kosten worden als volgt berekend:

783,00 wegens griffierechten

3.642,00 wegens salaris (drie punten volgens liquidatietarief, tarief II à 1.214/punt)

Totaal: 4.425,00

6 Beslissing

Het hof:

bekrachtigt het vonnis waarvan beroep;

veroordeelt [appellante] in de kosten van het geding in hoger beroep, tot op heden aan de zijde van ICS begroot op 783 aan verschotten en 3.642 voor salaris, en op 178 voor nasalaris, te vermeerderen met 92 voor de kosten van het betekeningsexploot, ingeval niet binnen veertien dagen is voldaan aan de bij dit arrest uitgesproken veroordeling(en) en betekening van dit arrest heeft plaatsgevonden;

verklaart deze proceskostenveroordeling uitvoerbaar bij voorraad.

Dit arrest is gewezen door mrs. Y. Steeg-Tijms, S.C.H. Molin en A.C. van Schaick en door de rolraadsheer in het openbaar uitgesproken op 5 maart 2024.