



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-40 d.d. 10 februari 2012

(mevrouw mr. E.M. Dil-Stork, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mevrouw mr. A.M.T. Wigger, leden en mr. E.P.A. Bogers, secretaris)

Samenvatting

Krediet. Aangeslotene heeft, ondanks dat uit het aanvraagformulier voor een Flexibel krediet bleek dat de gezins- en financiële situatie van Consument zou gaan veranderen door een echtscheiding en dat er uit de BKR bleek dat er reeds andere schulden bestonden, Consument actief een hoger krediet aangeboden dan waar hij zelf om vroeg. De Commissie oordeelt dat dit – gelet op de specifieke omstandigheden van deze kwestie – in strijd is met de zorgplicht die een kredietverlener naar de eisen van redelijkheid en billijkheid jegens haar particuliere klanten heeft.

I. Procedure

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier van 20 november 2010 met een nadere toelichting en bijlagen;
- het antwoord van Aangeslotene van 14 maart 2011 met bijlagen;
- de repliek van Consument van 22 maart 2011;
- de dupliek van Aangeslotene van 19 april 2011.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden. De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op 9 september 2011. Aldaar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- Op 7 februari 2008 heeft Consument bij Aangeslotene een aanvraag ingediend voor een lening van € 15.000,- bestemd voor creditcarduitgaven en inrichting van een nieuwe woning na echtscheiding. Als bijlagen heeft Consument overgelegd kopieën van zijn paspoort, bankafschriften, geldleningsovereenkomst met betrekking tot een X- Hypotheek, Voorlopige Teruggaaf 2008, salarisspecificaties, werkgeversverklaring en Akte van Benoeming tot een vast dienstverband.
- Op het – door Consument ondertekende – aanvraagformulier was opgenomen:



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

“Ondergetekende verklaart hierbij dat bovengenoemde gegevens naar waarheid zijn ingevuld en gaat ermee akkoord dat het BKR ten behoeve van deze aanvraag geraadpleegd wordt.”

- Naar aanleiding van de aanvraag is op dezelfde dag door Aangeslotene een Flexibel Krediet aan Consument verstrekt van € 22.500,-.
- Op 29 december 2009 heeft Consument Aangeslotene schriftelijk verzocht de kredietovereenkomst te ontbinden.

3. Geschil

3.1 Consument vordert vanwege onzorgvuldig handelen van Aangeslotene, kwijtschelding van het verstrekte Flexibel Krediet van € 22.500,- en terugbetaling van de door hem afgedragen rente in de afgelopen jaren.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Consument is van mening dat Aangeslotene tekort is geschoten in haar zorgplicht bij de beoordeling van de kredietaanvraag en de totstandkoming van de kredietovereenkomst. Daarnaast heeft Aangeslotene meer krediet verstrekt dan reëel was, aldus Consument.
- Consument stelt in dit kader dat:
 - De verstrekking van het krediet nooit tot stand had mogen komen op basis van artikel 1:88 Burgerlijk Wetboek (BW). Zijn echtgenote, waarmee hij in gemeenschap van goederen was getrouwd, is immers door Aangeslotene niet gekend in de kredietaanvraag. Aangeslotene accepteerde een postbusadres dat door Consument was opgegeven om te voorkomen dat zijn echtgenote kennis kon nemen van correspondentie omtrent het krediet.
 - Aangeslotene na de BKR-toetsing Consument niet heeft geconfronteerd met het bestaan van andere kredieten en daaraan consequenties heeft verbonden.
 - hij ten tijde van de aanvraag ontoerekeningsvatbaar was ten gevolge van een PTSS en gebruik van cocaïne in verband met een angststoornis.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- Aangeslotene is van mening dat de kredietverstrekking op zorgvuldige wijze heeft plaatsgevonden en is niet bereid om Consument tegemoet te komen in zijn vordering. De gelden zijn Consument volledig ten goede gekomen, waardoor hij aan zijn betalingsverplichting jegens haar dient te voldoen.
- Aangeslotene stelt dat het verstrekken van een flexibel krediet niet binnen de reikwijdte van artikel 1:88 BW valt. Ook anderszins bestaat er geen verplichting de echtgenote te informeren. Met betrekking tot het postbusnummer geeft Aangeslotene aan dat klanten een voorkeursadres voor correspondentie mogen opgeven. Dit staat echter los van de geldigheid van het krediet.
- Aangeslotene benadrukt dat een verantwoorde kredietverstrekking bij haar voorop staat. Zij baseert zich hierbij op de door het NIBUD en NVVK geformuleerde verstrekkingnormen. Destijds is de aanvraag van het krediet door zowel de behandelaar als de fiatteur op basis van de voorhanden zijnde informatie op reguliere



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- gronden gefiatteerd. Op de ondertekende Kredietovereenkomst heeft Consument verklaard zijn financiële gegevens op het aanvraagformulier naar waarheid te hebben ingevuld. Voorts zijn er bij de BKR toetsing evenmin onregelmatigheden gebleken. Aangeslotene had dan ook geen enkele reden om de kredietaanvraag af te wijzen.
- Van ontoerekeningsvatbaarheid van Consument ten tijde van de kredietverstrekking is Aangeslotene niet gebleken.
- 3.4 Ter zitting zijn de standpunten van partijen over en weer herhaald en toegelicht.
- Consument benadrukt dat er voor Aangeslotene op basis van het aanvraagformulier en de later gebleken informatie voldoende redenen waren om nadere informatie bij hem op te vragen en kritisch te zijn op zijn kredietverzoek. Aangeslotene heeft dit echter nagelaten, waardoor zij naar de mening van Consument onzorgvuldig jegens hem heeft gehandeld. Te meer daar Aangeslotene ook een hoger kredietbedrag adviseerde dan waar hij zelf om verzocht.
 - Aangeslotene betwist dit. Aangeslotene is van mening op juiste wijze te zijn omgegaan met de informatie die Consument heeft gegeven en die uit de BKR is gebleken. Hoe het adviesgesprek naar aanleiding van de aanvraag destijds is gegaan, kan niet meer worden teruggehaald. Echter, de keuze over meer of minder krediet blijft altijd bij de consument zelf.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde en hetgeen door hen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, overweegt de Commissie als volgt.

- 4.1 De Commissie stelt vast dat partijen in februari 2008 met elkaar in contact zijn gekomen naar aanleiding van een aanvraag van Consument voor een Flexibel Krediet van € 15.000,-. Uiteindelijk heeft Aangeslotene een krediet verstrekt van € 22.500,-. In december 2009 heeft Consument zich tot Aangeslotene gewend met het verzoek de kredietovereenkomst te ontbinden. Ondanks uitgebreide correspondentie zijn partijen niet tot elkaar gekomen.
- 4.2 De Commissie dient in deze kwestie te beoordelen of Aangeslotene de kredietaanvraag van Consument van 7 februari 2008 zorgvuldig heeft behandeld en op zorgvuldige gronden heeft toegewezen.
- De Commissie merkt daarbij voorshands op dat op een kredietverlenende instelling als Aangeslotene een zorgplicht rust om niet-professionele klanten voorafgaand aan het sluiten van een kredietovereenkomst behoorlijk te informeren over de risico's van het aangeboden product. Deze zorgplicht strekt tot bescherming van de (potentiële) klant tegen eigen lichtvaardigheid of ondeskundigheid en vloeit voort uit hetgeen de eisen van redelijkheid en billijkheid, gelet op de aard van de verhouding tussen financiële instellingen en haar particuliere cliënten, meebrengen. De Commissie refereert hierbij aan de overwegingen van de Rechtbank Leeuwarden in haar uitspraak van 27 april 2011 (LJN BQ3459, 103587 HA ZA 10-287).



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- Op basis van de correspondentie die door partijen is overgelegd en ter zitting is toegelicht, stelt de Commissie vast dat Consument aan de hand van het aanvraagformulier Aangeslotene heeft geïnformeerd over zijn inkomensgegevens en zijn reguliere maandelijkse woonlasten, ten aanzien waarvan Consument heeft verklaard dat alle gegevens naar waarheid zijn ingevuld. Voorts heeft Consument Aangeslotene toestemming verleend het BKR te raadplegen. Gelet op de aldus aan Aangeslotene ter beschikking staande gegevens en gevolgde behandelingsprocedure mocht Aangeslotene besluiten Consument als voldoende kredietwaardig te beschouwen. Hieraan doet niet af dat Consument later persoonlijke omstandigheden omtrent de niet kenbaarheid voor het krediet van zijn echtgenote en zijn eigen gezondheidssituatie naar voor heeft gebracht. Deze aspecten liggen in de risicosfeer van Consument en kunnen niet aan Aangeslotene worden toegerekend.
 - Naar het oordeel van de Commissie geldt dit echter niet voor de hoogte van het geadviseerde krediet. Uit het aanvraagformulier van 7 februari 2009 blijkt dat Consument een krediet heeft aangevraagd van € 15.000,- ten behoeve van creditcarduitgaven en de inrichting van een nieuwe woning na echtscheiding. Daargelaten dat niet is komen vast te staan wat precies tussen partijen is besproken in het voortraject, stelt de Commissie vast dat Aangeslotene een krediet van € 22.500,- aan Consument heeft verstrekt. In het licht van de eerder genoemde rechtsoverwegingen van Rechtbank Leeuwarden is de Commissie van oordeel dat een kredietverlenende instelling haar klanten dient te beschermen tegen eventueel onverantwoord of risicovol handelen. Ondanks dat uit het aanvraagformulier bleek dat de gezins- en financiële situatie van Consument zou gaan veranderen door de echtscheiding en dat er uit de BKR bleek dat er reeds andere schulden bestonden, heeft Aangeslotene Consument actief een hoger krediet aangeboden. De Commissie oordeelt dat dit – gelet op de geschetste specifieke omstandigheden van deze kwestie – in strijd is met de zorgplicht die een kredietverlener naar de eisen van redelijkheid en billijkheid jegens haar particuliere klanten heeft.
 - Gelet op de voorgaande overwegingen stelt de Commissie vast dat Aangeslotene het verstrekte kredietbedrag van € 22.500,- dient terug te brengen naar het oorspronkelijke gevraagde bedrag van € 15.000,-. Nu Consument het door Aangeslotene verstrekte bedrag wel volledig heeft opgenomen, dient de reeds door Consument daarover afgedragen rente in de afgelopen jaren voor zijn rekening te blijven. Het is aan Aangeslotene om de uiteindelijke restschuld van Consument te bepalen en Consument hierover te informeren.
 - Het door Consument meer of anders gevorderde wordt door de Commissie afgewezen.
- 4.3 Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.
- 4.4 Nu Consument deels in het gelijk wordt gesteld, dient Aangeslotene de door Consument in verband met het aanhangig maken en de behandeling van het geschil gemaakte kosten ad € 50,- te vergoeden.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

5. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene het verstrekte kredietbedrag van € 22.500,- terugbrengt naar € 15.000,- en Consument binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, informeert over de, na aanpassing resterende schuld, alsmede zorg draagt voor betaling van de eigen bijdrage van Consument aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.