

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-245
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. T.R.G. Leyh, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13 mei 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : Kredietshopper (een handelsnaam van Rendementsplan B.V.), gevestigd te
Capelle aan den IJssel, verder te noemen Kredietshopper
Datum uitspraak : 8 juni 2016
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

De Commissie concludeert dat Kredietshopper in haar dienstverlening jegens Consument tekort is geschoten. Een deel van de daardoor geleden schade dient zij daarom aan Consument te vergoeden.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende Klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Kredietshopper;
- de reactie van Consument op het verweerschrift;
- de brief van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de reactie van Consument op de brief van de Ombudsman;
- de dupliek van Kredietshopper.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als niet-bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 In 2010 heeft Kredietshopper bemiddeld bij de totstandkoming van een krediet tussen Consument en een kredietverschaffer. Nadat hierover telefonisch contact had plaatsgevonden heeft een medewerker van Kredietshopper in dat kader een bezoek aan Consument thuis gebracht. Kredietshopper heeft Consument ertoe bewogen bij een verzekeraar zowel een overlijdensrisico- als een arbeidsongeschiktheidsverzekering af te sluiten voor haar en haar partner met een verzekerde looptijd van 120 maanden.

2.2 De destijds opgemaakte stukken vermelden ten aanzien van de in rekening te brengen kosten:

Zoals in de precontractuele fase is toegelicht en overeengekomen brengen wij u in rekening voor de kosten van:

Advies en of bemiddeling betaalbescherming voor overlijdensrisico, arbeidsongeschiktheid en onvrijwillige werkloosheid

Totaal te incasseren EUR € 1.999,00

Door het voor akkoord tekenen van deze nota verklaart cliënt dat:

- *Voor de dienstverlening is gestart via onze cliëntenbrochures en ons dienstverleningsdocument hierover informatie is verstrekt*
- *Er voldoende aandacht is geweest voor de wijze van beloning waaronder de verrichtingenfee*
- *U akkoord gaat met en opdracht geeft tot een eenmalige automatische incasso van dit bedrag*
- *De opdrachtverstrekking/nota akkoord is*

2.3 Consument heeft de beide verzekeringen, ook wel kredietbeschermers genoemd, naderhand zelf opgezegd.

2.4 In 2013 is het krediet na bemiddeling van Kredietshopper bij een andere kredietverschaffer ondergebracht en verhoogd. Consument heeft ditmaal afgezien van enige vorm van verzekering.

2.5 De destijds opgemaakte stukken vermelden ten aanzien van de in rekening te brengen kosten:

Zoals in de precontractuele fase is toegelicht en overeengekomen brengen wij u in rekening voor de kosten van:

Advies en of bemiddeling betaalbescherming voor overlijdensrisico, arbeidsongeschiktheid en onvrijwillige werkloosheid

Totaal te incasseren EUR € 199,00

Door het voor akkoord tekenen van deze nota verklaart cliënt dat:

- *Voor de dienstverlening is gestart via onze cliëntenbrochures en ons dienstverleningsdocument hierover informatie is verstrekt*
- *Er voldoende aandacht is geweest voor de wijze van beloning waaronder de verrichtingenfee*
- *U akkoord gaat met en opdracht geeft tot een eenmalige automatische incasso van dit bedrag*
- *De opdrachtverstrekking/nota akkoord is.*

2.6 De brief van Kredietshopper aan Consument van 4 januari 2013 bij de offerte voor het verhoogde krediet vermeldt:

Verrichtingen fee (no cure no pay)

Wij brengen de verrichtingen fee enkel in rekening als de overeenkomst geheel wordt afgewikkeld en uitbetaald.

De fee wordt éénmalig in rekening gebracht en bedraagt € 199,-.

2.7 Nadien heeft Consument zich bij Kredietshopper beklagd over de in rekening gebrachte kosten.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert vergoeding van de onterecht door Kredietshopper in rekening gebrachte kosten, bestaande uit de in 2010 en 2013 geïncasseerde bedragen, welke in totaal € 2.198 bedragen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument verwijt Kredietshopper haar tot tweemaal toe niet goed te hebben voorgelicht met betrekking tot de kosten en haar buitensporig hoge advieskosten in rekening te hebben gebracht die niet in verhouding staan tot wat er is geadviseerd.

Er is haar in 2010 voorgehouden dat zij voor het kredietadvies diende te gaan betalen. Er is haar nooit verteld dat dit alleen betrekking had op de betalingsbeschermers en niet op het krediet. Het in rekening brengen van kosten voor het afsluiten van een consumptief krediet is in strijd met wat wettelijk is toegestaan. Kredietshopper heeft haar daarentegen wel kosten voor het afsluiten van het krediet in rekening gebracht. Haar ervaring is dat Kredietshopper dit probeert te verhullen door hierbij een betalingsbeschermers af te laten sluiten, om de in rekening gebrachte kosten te kunnen rechtvaardigen.

Verweer van Kredietshopper

3.3 Kredietshopper heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 In onderhavige klacht is de vraag aan de orde of de door Kredietshopper aan Consument in rekening gebrachte vergoedingen als zodanig door haar mochten worden geïncasseerd. Consument maakt onderscheid tussen de twee momenten waarop zij ten behoeve van het aangaan van een lening en het verhogen daarvan contact heeft gehad met Kredietshopper, in 2010 en 2013.
- 4.2 Ten aanzien van het contact in 2010 heeft Consument gesteld dat hetgeen haar mondeling is meegedeeld over de kosten niet overeenkomt met hetgeen in de schriftelijke stukken is opgenomen. De medewerker van Kredietshopper heeft haar voorgehouden dat de kosten ad € 1.999 in rekening werden gebracht voor het afsluiten van het krediet en niet voor het advies en de bemiddeling van de kredietbeschermer. Kredietshopper heeft hier tegen ingebracht dat de bemiddelingskosten in rekening zijn gebracht zijn voor het opstellen van het verzekeringsadvies. Dergelijke producten zijn vrij van provisie en voor de advisering en bemiddeling ervan ontvangt zij een rechtstreekse vergoeding van haar klanten middels een verrichtingsfee. Kredietshopper is van mening dat Consument wel degelijk een adviesgesprek heeft gehad, dat daarbij over de financiële risico's gesproken is en dat er terecht een bemiddelingsfee in rekening is gebracht.
- 4.3 Gelet op hetgeen door partijen over en weer is gesteld komt de zienswijze van Consument de Commissie niet onaannemelijk voor. De Commissie kan er echter niet aan voorbijgaan dat Consument heeft getekend voor de vergoeding zoals deze door Kredietshopper vervolgens is geïncasseerd. Consument heeft zelf toegegeven dat zij de contracten beter had moeten doornemen. Dat laatste neemt niet weg dat bij de Commissie de indruk overheerst dat de dienstverlening zoals door Kredietshopper in dit geval aan Consument is verleend niet is geweest zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht. De Commissie acht het om die reden redelijk dat de helft van de in 2010 in rekening gebrachte kosten door Kredietshopper aan Consument worden gerestitueerd.
- 4.4 Met betrekking tot het contact in 2013 heeft Consument gesteld dat zij enkel een oversluiting van de lening beoogde en dat Kredietshopper ten onrechte kosten voor advisering in rekening heeft gebracht.

Daartegen heeft Kredietshopper zich verweerd door te stellen dat Consument vooraf is geïnformeerd over haar dienstverlening en Consument ook in dit geval door middel van het ondertekenen van de eenmalige machtiging en het evaluatieformulier heeft aangegeven dat alles duidelijk en goed is uitgelegd.

4.5 De Commissie acht het standpunt van Consument, inhoudende dat zij geen advies inzake verzekeringen wenste, voldoende aannemelijk. Dat blijkt te meer uit de stukken. Dat Kredietshopper op dat moment kredietbeschermers genoemd heeft, is geenszins voldoende om van een advies te spreken. Om die reden wijst zij de vordering op dit punt volledig toe.

4.6 Resumerend concludeert de Commissie dat Kredietshopper in haar dienstverlening jegens Consument tekort is geschoten. Een deel van de daardoor geleden schade dient zij daarom aan Consument te vergoeden.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Aangeslotene binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 1.198,-.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.