

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-349
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 22 december 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : Qander Consumer Finance B.V., gevestigd te 's-Hertogenbosch,
verder te noemen Kredietverstrekker.
Datum uitspraak : 3 augustus 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft in 2002 bij Kredietverstrekker een PrimeLine lening afgesloten ter grootte van € 35.000,-. Hoewel de bedoeling was deze lening af te lossen via een aflossingsschema is, ondanks jarenlange betalingen, tot op heden nauwelijks afgelost. Naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid kan ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst niet worden verwacht door Kredietverstrekker. De Commissie oordeelt dat het uitstaande kredietsaldo wordt verlaagd naar € 10.000,-. Het krediet wordt daarbij voortgezet tegen de voorwaarden overeengekomen in 2002 en Consument wordt de mogelijkheid geboden boetevrij vervroegd af te lossen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met als bijlage de gevoerde correspondentie in de interne klachtprocedure;
- het verweerschrift van de Bank met als bijlage correspondentie tussen Kredietverstrekker en Consument;
- De repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 juli 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft op 26 maart 2002 een PrimeLine lening afgesloten bij Kredietverstrekker voor een bedrag van € 35.000,- samen met zijn toenmalige echtgenote [..naam echtgenote..]. In de overeenkomst van geldlening is voor zover hier relevant het volgende bepaald:

PrimeLine gegevens

bedrag via PrimeLine 35.000,00
rente per maand 0,65% jaarl eff kred vergoeding 8,19%
per maand te betalen 1,0% over het uitstaande saldo

- 2.2 De Kredietverstrekker heeft op het verzoek van Consument aan hem een overzicht gezonden waaruit de volgende ontwikkeling volgt ten aanzien van de betaalde rente per jaar en het saldoverloop van de Primeline lening door de jaren:

Rentepercentages effectief op jaarbasis

April 2002 tot en met januari 2003	8,10%
Februari 2003 tot en met april 2004	8,19%
Mei 2004 tot en met september 2004	10,09%
Oktober 2004 tot en met april 2005	10,99%
Mei 2005	9,99%
Juni 2005 tot en met juli 2008	11,99%
Augustus 2008 tot en met september 2005	12,99%
Oktober 2005 tot en met augustus 2008	11,99%
September 2008 tot en met december 2009	12,30%
Januari 2010 tot en met januari 2012	13,30%
Februari 2012 tot en met augustus 2012	9,94%
September 2012 tot en met heden	11,30%

Rente per jaar

2002 - € 2.022,22
2003 - € 2.730,58
2004 - € 3.150,60
2005 - € 3.686,13
2006 - € 3.726,96
2007 - € 3.595,95
2008 - € 3.693,88
2009 - € 3.746,38
2010 - € 4.040,48
2011 - € 4.085,29
2012 - € 3.482,09
2013 - € 3.623,76
2014 - € 3.554,72

Saldo per 31 december

Saldo - € 35.170,92
Saldo - € 34.409,80
Saldo - € 33.492,16
Saldo - € 33.165,56
Saldo - € 32.924,23
Saldo - € 32.584,36
Saldo - € 32.347,86
Saldo - € 32.252,78
Saldo - € 32.713,43
Saldo - € 33.529,49
Saldo - € 33.807,25
Saldo - € 33.713,54
Saldo - € 33.237,87

- 2.3 Kredietverstrekker heeft in december 2011 met Consument een afwijkende betalingsafpraak gemaakt nadat zij de inkomsten en lasten van Consument heeft beoordeeld. Daarbij is de afspraak gemaakt dat vanaf februari 2012 maandelijks een bedrag van € 273,- zou worden betaald.

Vanaf augustus 2012 is het maandbedrag verhoogd naar € 336,-. Vanaf oktober 2013 worden automatische incasso's door Consument doorgaans geweigerd. Consument maakt de bedragen op een later moment zelf over.

- 2.4 Ten aanzien van onder meer het hierboven onder 2.2 opgenomen overzicht heeft Consument zich in 2015 beklaagd. Daarnaast heeft Consument geklaagd over de wijze waarop de Kredietverstrekker in het geval van achterstanden tracht Consument te bereiken.
- 2.5 Consument heeft sinds 1 december 2014 niet meer betaald. In haar verweerschrift heeft Kredietverstrekker aangegeven dat daardoor op dat moment een achterstand bestond van € 5.000,46.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat hem duidelijkheid wordt gegeven over de hem in rekening gebrachte maandtermijnen, zodat hij kan controleren welk deel daarvan voor de aflossing van de kredietsom is gebruikt en welk gedeeltelijk hem als rente in rekening is gebracht. Daarnaast vordert hij een wijziging van de overeenkomst van geldlening, die erop neerkomt dat de uitstaande kredietsom wordt verlaagd. Tot slot vordert hij verwijdering van zijn gegevens uit het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het Bureau Krediet Registratie (BKR).

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Ondanks jarenlange betaling heeft Consument nauwelijks afgelost op zijn lening bij de Bank. Er zijn jaren geweest waarin het saldo zelfs is aangegroeid. Dit betekent dat de Bank een excessief hoog kredietvergoedingspercentage in rekening heeft gebracht, terwijl het de partijbedoeling was de lening af te lossen. De huidige situatie leidt ertoe dat Consument tot in lengte van dagen aan de geldlening vast zit. Consument heeft het voorstel gedaan € 10.000,- te betalen tegen finale kwijting.

Verweer van Kredietverstrekker

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

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie stelt als uitgangspunt voorop dat de rechtsverhouding tussen partijen beheerst wordt door de overeenkomst PrimeLine die op 26 maart 2002 tot stand is gekomen. Daaruit volgt dat Consument per maand 1% van het uitstaande saldo dient te betalen aan de Bank. Daarvan bedraagt 0,65 procentpunt rente. De resterende 0,35 procentpunt wordt zodoende aangewend voor de aflossing. Dat sprake zou zijn van een variabel rentetarief blijkt niet uit de overeenkomst. Door Kredietverstrekker is ter zitting gesteld dat zulks zou blijken uit de algemene voorwaarden.

Desgevraagd is de Kredietverstrekker echter niet in staat gebleken de algemene voorwaarden of enige andere stukken waaruit het variabele karakter van het krediet zou blijken te overleggen. De Commissie gaat derhalve uit van een vast rentepercentage.

- 4.2 De Commissie heeft uit het hiervoor onder 2.2 opgenomen overzicht geconstateerd dat Kredietverstrekker niet conform overeenkomst een vaste rente in rekening brengt. Vanaf mei 2004 tot op heden ligt de in rekening gebrachte kredietvergoeding hoger dan werd overeengekomen. Uit het eveneens hiervoor opgenomen overzicht van de ontwikkelingen van het saldo blijkt dat ten aanzien van het krediet nauwelijks is afgelost en dat dit saldo van 2009 tot 2012 zelfs is aangegroeid door de hoogte van de in rekening gebrachte rente. Uit het klachtdossier en de stellingen die Consument ter zitting heeft ingenomen, concludeert de Commissie dat Consument voorzag dat een deel van zijn maandelijkse termijn zou worden aangewend ten behoeve van aflossing van de geldlening. Eveneens is gebleken dat Consument is gestopt met zijn termijnbetalingen in december 2014 toen bleek dat hij niet of nauwelijks afloste op het kredietsaldo. Na die datum heeft hij zich verder onthouden van betalingen.
- 4.3 De Commissie concludeert hieruit dat de omstandigheid dat niet werd afgelost in het onderhavige geval dient te worden gezien als een omstandigheid die niet door Consument werd voorzien op het moment dat hij de overeenkomst sloot.
- 4.4 Uit de betalingsoverzichten die door Kredietverstrekker zijn overgelegd in de interne klachtprocedure blijkt dat er per maand wisselende bedragen werden afgeschreven van de rekening van Consument. Desgevraagd ter zitting heeft de Kredietverstrekker getracht uitleg te geven met betrekking tot deze overzichten. Zij heeft daarbij onder meer gesteld dat Consument extra geld heeft geleend. Onbetwist heeft Kredietverstrekker daarbij gesteld dat het daarbij gaat om het eenmalige bedrag van € 600,- dat op 5 december 2002 door Consument werd opgenomen. Naar het oordeel van de Commissie kan ook met het oog op deze extra opname niet uit de administratie van Kredietverstrekker worden vastgesteld hoe de in rekening gebrachte maandtermijnen zijn opgebouwd. Welk deel daarvan bestaat uit aflossing en welk deel uit rente valt niet door de Commissie vast te stellen. Ter zitting is door Kredietverstrekker aangegeven dat de administratiewijze gedurende de looptijd diverse malen is gewijzigd. De Commissie merkt in dit verband op dat ook deze wijzigingen de begrijpelijkheid van de overzichten niet vergroten. De Commissie concludeert dat de door Consument gevorderde duidelijkheid over de betalingsoverzichten hem wegens gebreken in de informatie niet gegeven kan worden.
- 4.5 Uit het hierboven onder 2.2 opgenomen overzicht blijkt dat Kredietverstrekker tot op heden een bedrag van € 45.139,04 aan rente in rekening heeft gebracht. De Commissie concludeert dat Consument aanmerkelijk meer rente heeft betaald dan hij verschuldigd is op grond van de overeenkomst, waaronder hij tot op heden een bedrag van € 27.176,79 diende te betalen aan vaste rente. Dit bedrag volgt uit het annuïteitenschema dat de Commissie heeft opgesteld. De Commissie oordeelt dat het verschil tussen de betaalde rente en de verschuldigde rente, zijnde € 17.962,25, in beginsel in mindering dient te worden gebracht op het actuele kredietsaldo.

- 4.6 Onder correcte uitvoering van de overeenkomst door beide partijen was het uitstaande kredietsaldo op dit moment € 19.546,49 geweest. De Commissie acht het niet redelijk op dat saldo het volledige onder 4.5 genoemde verschil in mindering te brengen. In dat verband is van belang dat Consument vanaf december 2014 in het geheel niet meer heeft betaald, hij gedurende de leningen incasso's heeft gestorneerd en bedragen eerst later heeft betaald en dat tot slot betaalafspraken met hem zijn gemaakt. Hieruit blijkt de Commissie afdoende dat Consument zich onvoldoende heeft gedragen als een goed debiteur. Zij ziet derhalve geen grond voor de gevorderde verwijdering van de gegevens van Consument uit het CKI van het BKR.
- 4.7 De Commissie acht het redelijk in de hierboven weergegeven omstandigheden de overeenkomst te wijzigen. Ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst valt naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid in dit geval, waarin jarenlang flinke betalingen zijn verricht, maar nauwelijks is afgelost, niet te verwachten door Kredietverstrekker. Het uitstaande kredietsaldo dient daarbij te worden verlaagd naar € 10.000,- en zal worden voortgezet tegen het rentetarief zoals afgesproken tussen partijen in 2002. Consument heeft de mogelijkheid het restantbedrag vervroegd af te lossen, zonder dat Kredietverstrekker daarvoor een boete in rekening brengt.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Kredietverstrekker de overeenkomst tussen partijen wijzigt conform het hiervoor onder 4.7 bepaalde en daarvan binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd een bevestiging doet toekomen aan Consument.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.