

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-338
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 17 oktober 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen Datum uitspraak
Kredietverstrekker
datum : 30 mei 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Toen Consument een krediet afsloot werd hij afgewezen omdat hij ouder was dan de maximumleeftijd uit de gehanteerde voorwaarden. Na protest verkreeg hij alsnog het krediet. De Commissie oordeelt dat hij er vanuit mocht gaan dat leeftijdsrestricties voor hem niet golden. Dat Kredietverstrekker de bestedingsruimte vanwege de leeftijd van Consument binnen twee jaar op 0 stelde, acht de Commissie onredelijk. Zij oordeelt dat Consument vijf jaar na verstrekking gebruik mag maken van het krediet

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweer van Kredietverstrekker;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Kredietverstrekker

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft op 15 juni 2014 een aanvraag ingediend bij Kredietverstrekker voor een doorlopend krediet. Kredietverstrekker heeft deze aanvraag afgewezen vanwege de leeftijd van Consument, die destijds 69 jaar oud was. Deze afwijzing vond plaats op grond van de Algemene Voorwaarden Doorlopend Krediet van maart 2013 (hierna: “Algemene Voorwaarden”), waarin Kredietverstrekker heeft opgenomen dat kredietverlening kon plaatsvinden tot een leeftijd van 65 jaar.

2.2 Verder is in de Algemene Voorwaarden is, voor zover hier relevant, het volgende bepaald:

Artikel 3. Krediet

[...]

3.4. Als u de 65-jarige leeftijd bereikt wordt de Bestedingsruimte teruggebracht naar € 0,-.

[...]

Artikel 5. Rekeningoverzicht, rente en het terugbetalen van het krediet

[...]

5.4. Per maand moet minimaal 2% van de Kredietlimiet worden betaald met een minimum van € 34,- tenzij is overeengekomen dat u minimaal 2% van het openstaande saldo met een minimum van € 34,- moet terugbetalen.

- 2.3 Tegen de afwijzing van zijn aanvraag heeft Consument bezwaar gemaakt omdat hij van mening was dat de afwijzing zou neerkomen op leeftijdsdiscriminatie. Op 10 juli 2014 heeft Kredietverstrekker alsnog het krediet verstrekt en de kredietlimiet vastgesteld op € 12.000,-
- 2.4 Consument heeft in augustus 2016 een aanvraag ingediend bij Kredietverstrekker om de kredietlimiet op te hogen. Vervolgens heeft Kredietverstrekker geconstateerd dat Consument op dat moment ouder was dan 70 jaar. Conform het op dat moment geldende beleid van Kredietverstrekker is de bestedingsruimte verlaagd naar € 0,-.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert € 1.200,- schadevergoeding plus de wettelijke rente over dat bedrag sinds 27 september 2016. .

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument vordert de schadevergoeding uit genoegdoening voor de wijze waarop hij behandeld is door Kredietverstrekker. Hij geeft aan het verstrekte krediet in goed vertrouwen te hebben aanvaard in de verwachting dat er geen limiet zou worden gesteld aan de lengte van het doorlopend krediet. Algemeen bekend is immers dat de generatie van Consument gezonder en langer leeft. Dat Consument te horen heeft gekregen dat zijn doorlopend krediet weer beëindigd diende te worden, maakt dat Kredietverstrekker hem vanwege zijn leeftijd discrimineert. Voorts heeft Kredietverstrekker hem bij de verstrekking van het krediet niet medegedeeld dat zijn doorlopend krediet weer binnen afzienbare tijd beëindigd diende te worden. Consument acht dat derhalve sprake is van misleiding.

Verweer van Kredietverstrekker

- 3.3 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 behandelt eerst de vraag of Kredietverstrekker zich schuldig heeft gemaakt aan leeftijdsdiscriminatie. De Commissie oordeelt om de hierna volgende reden dat daarvan geen sprake is.
- 4.2 Uit de wet en uit de gedragscodes die betrekking hebben op consumptief krediet volgt geen maximumleeftijd waarop kredieten mogen worden verstrekt, evenmin is een maximale looptijd genoemd voor doorlopende kredieten. Dat geen leeftijdslimiet is genoemd, betekent nog niet dat bij een ingestelde maximumleeftijd sprake is van een verboden onderscheid naar leeftijd. Het wettelijk verbod is beperkt tot leeftijdsdiscriminatie bij arbeid, beroep en beroepsonderwijs en strekt zich niet uit tot leeftijdsdiscriminatie bij het aanbod van goederen en diensten. (zie ook Kamerstukken II, 25 938, nr. 1, *Leeftijdsgrenzen in wet- en regelgeving*). De Commissie is van oordeel dat Kredietverstrekker in beginsel een grote mate van beleids- en contracteervrijheid toekomt. De eisen van redelijkheid en billijkheid in verband met de concrete omstandigheden van het geval kunnen echter meebrengen dat opzegging slechts tot beëindiging van de overeenkomst zou kunnen leiden indien een voldoende zwaarwegende grond voor de opzegging bestaat. In dat verband merkt zij op dat, bij aan ouderen verstrekt krediet, het afbouwen daarvan veel belangstelling geniet. Juist leningen met een lange looptijd waarbij niet of nauwelijks wordt afgelost, worden over het algemeen risicovol voor ouderen geacht, omdat zij doorgaans minder inkomen genieten en de lasten slechter kunnen dragen. De zorgplicht vereist aandacht voor de problemen die oudere consumenten ondervinden bij doorlopende kredieten. Voor Kredietverstrekker is het belang gelegen in het beperken van het risico van niet terugbetaling bij overlijden.
- 4.3 Vervolgens heeft de Commissie te beoordelen of Kredietverstrekker Consument misleid heeft door hem er niet op te wijzen dat de bestedingsruimte van het krediet bij het bereiken van de 70-jarige leeftijd op nul gesteld zou worden.
- 4.4 Kredietverstrekker heeft aangegeven dat de maximumleeftijd in 2014 via intern beleid is gewijzigd van 65 naar 70 jaar. Vervolgens heeft Kredietverstrekker in maart 2015 nieuwe algemene voorwaarden opgesteld, waarin zij dit beleid tot uitdrukking heeft gebracht. Dat Consument voorafgaand aan de kredietovereenkomst over dit gewijzigde beleid is geïnformeerd heeft Kredietverstrekker gesteld, maar niet nader onderbouwd. Consument heeft deze stelling bovendien gemotiveerd betwist, zodat de Commissie eraan voorbijgaat.
- 4.5 Naar het oordeel van de Commissie mocht Consument ervan uitgaan dat de limiet aan de maximumleeftijd uit de Algemene Voorwaarden niet op zijn situatie van toepassing was nu Kredietverstrekker Consument het krediet heeft verstrekt nadat Consument ook expliciet verzocht had de leeftijdsgrens in zijn situatie niet toe te passen. Consument behoorde evenmin te weten dat er een nieuwe leeftijdsgrens was ingesteld, die was immers niet aan hem medegedeeld.
- 4.6 Een en ander betekent echter niet dat de bestedingsruimte in het geheel niet meer naar nul gebracht mocht worden door Kredietverstrekker. De Commissie oordeelt dat Kredietverstrekker aan Consument voor onbepaalde duur een bestedingsruimte aanbood.

Dit betekent niet dat deze door Kredietverstrekker niet op enig moment op nul kon worden gesteld. Wel kunnen de redelijkheid en billijkheid meebrengen dat een voldoende zwaarwegende grond aanwezig is en een termijn in acht wordt genomen (zie Hoge Raad 28 oktober 2011, LJN BQ9854, Stedin/Ronde Venen). De zwaarwegende grond acht de Commissie aanwezig vanuit het hiervoor in overweging 4.2 geschetste kader. De zorgplicht vereist van Kredietverstrekker dat zij kredieten, die zij verstrekt aan ouderen afbouwt en op een zeker moment beëindigt. Voordat zij tot daartoe overging, diende Kredietverstrekker daartoe aan Consument wel een redelijke termijn te geven. Door aan Consument zonder enige aankondiging mede te delen dat de bestedingsruimte op nihil zou worden gesteld, heeft zij naar het oordeel van de Commissie geen redelijke termijn in acht genomen.

- 4.7 De Commissie concludeert dat de bestedingsruimte door Kredietverstrekker niet naar nul mocht worden gebracht. Derhalve dient de bestedingsruimte te worden hersteld tot de oorspronkelijk overeengekomen limiet van € 12.000,-. De Commissie oordeelt dat in de omstandigheden van het geval een redelijke termijn van vijf jaar dient te worden gegeven aan Consument om gebruik te maken van de bestedingsruimte, te rekenen vanaf de datum waarop het krediet aan hem verstrekt werd. De Commissie oordeelt dat de bestedingsruimte op 10 juli 2019 mag worden teruggebracht naar nul. Voor toewijzing van schade is in de gegeven omstandigheden naar het oordeel van de Commissie geen aanleiding.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Kredietverstrekker de kredietruimte van Consument binnen 4 weken na heden herstelt en deze niet eerder dan 10 juli 2019 terugbrengt naar nul.

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.