

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-548
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 oktober 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : Intermediaire Voorschotbank B.V., gevestigd te Amsterdam,
verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 16 augustus 2017
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Doorlopend krediet. De Consument stelt dat zij verkeerd is voorgelicht door de tussenpersoon en dat een verzoek om geld op te nemen ten onrechte niet is uitgevoerd. Naar het oordeel van de Commissie is niet gebleken dat de bank is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het klachtformulier met bijlagen,
- de brief waarmee Consument het klachtformulier met bijlagen nogmaals heeft ingediend, ontvangen op 28 januari 2016,
- de brief van de bank van 14 maart 2016,
- de e-mail van Consument van 27 april 2016,
- de e-mail van Consument van 14 december 2016,
- de brief van de bank van 23 januari 2017,
- de e-mail van Consument van 7 februari 2017,
- de e-mail van Consument van 16 februari 2017 en
- de e-mail van Consument van 5 juli 2017 met de mededeling dat Consument de uitspraak van de Commissie als bindend aanvaardt.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend aanvaardden.

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 Begin september 2006 heeft Consument een gesprek gevoerd met twee adviseurs verbonden aan [X] B.V. (hierna: [X]). Gesproken is over de lopende lening bij Defam B.V. (hierna: Defam) en de vraag of het wenselijk was deze te vervangen door een lening van de bank.

2.2 Consument is op advies van [X] twee overeenkomsten aangegaan: een kredietovereenkomst met de bank en een kapitaalverzekering bij Generali.

2.3 Consument heeft de op of omstreeks 8 september 2006 ondertekende kredietovereenkomst met de bank overgelegd. Daarin staat:

“(…) Artikel 1.

Aan Cliënt wordt door kredietgever een krediet verleend € 33.000,00
tot een maximum bedrag van

(…)

Client is over het uitstaande saldo van deze overeenkomst kredietvergoeding verschuldigd.

De kredietvergoeding zal maandelijks ten laste van het krediet worden geboekt en wordt van dag tot dag berekend over het uitstaand saldo

De kredietvergoeding bedraagt thans per maand 0,607%

De effectieve rente op jaarbasis bedraagt 7,5%

Maandtermijn

Artikel 2.

Cliënt zal gedurende de eerste vijf jaar van de looptijd van deze overeenkomst maandelijks tenminste terugbetalen een bedrag gelijk aan de in de in de afgelopen maand ten laste van het krediet geboekte kredietvergoeding met een minimum van EUR 50,- (Aflossingsvrij). De eerste maandtermijn dient ontvangen te zijn op de laatste dag van de maand volgend op de maand waarin de eerste opname heeft plaatsgevonden en zo vervolgens.

(…)

Betaalwijze

Cliënt verleent tot wederopzegging machtiging aan kredietgever om het maandelijks verschuldigde bedrag automatisch af te schrijven ten laste van bovenvermelde (post)bankrekening. (…)

Uitbetaling van het kredietbedrag

Cliënt geeft kredietgever opdracht de kredietsom uit te betalen zoals aangegeven op bijgevoegde ‘Betalingsopdracht’. (…)”

2.4 De bank heeft een document getiteld ‘Betalingsopdracht’ overgelegd. Daarin staat:

“(…) De hieronder genoemde personen (…), hierna (….) te noemen ‘Cliënt’ (…)

[naam Consument]

[naam partner Consument]

en

[naam bank]

Cliënt geeft hierbij aan Kredietgever opdracht om ten laste van het krediet de volgende betalingen te verrichten:

(…)

Uit te betalen aan de volgende derden:

Naam begunstigde	Contractnummer	(…)	Inlossaldo
Defam	(…)		€ 16.232,00
VISA	(…)		€ 4884,00

[de gegevens m.b.t. de betaling aan Defam en Visa zijn met de hand ingevuld en in de kantlijn rechts is een paraaf geplaatst]

AON	(…)		€ 3.551,50
-----	-----	--	------------

Totaalbedrag € 33.000,00

[handtekening Consument]

[handtekening partner Consument]

(...)"

- 2.5 De bank heeft haar Algemene Voorwaarden Doorlopend Krediet overgelegd (hierna: de algemene voorwaarden). Daarin staat:

"(...) Artikel 7. Blokkering opname mogelijkheid

Kredietgever kan – indien zich naar het oordeel van Kredietgever omstandigheden voordoen die dit rechtvaardigen – de opname mogelijkheid binnen de kredietlimiet direct blokkeren. Kredietgever stelt Cliënt terstond schriftelijk in kennis. (...)"

- 2.6 Bij brief van 11 augustus 2015 heeft Consument aan de Bank geschreven:

"(...) Op 08-09-2006 he[b] ik een contract ondertekend in het bijzijn van twee heren van [X] (...). Helaas k[e]n ik de namen van deze twee heren niet, dit contract is later ondertekend door een persoon van (...) Voorschotbank ook de Heer en de naam van u bank ken ik niet. Ik heb een contract ondertekend voor een doorlopend krediet aflos vrij van € 33.000,00. Ik heb ook diezelfde dag een contract ondertekend van Generali deze is voor de lening van de kredietgever veilig te stellen voor dit contract betaa[l] ik € 50,00 per maand er zou op 31-12-2014 € 4.950,00 op moeten staan, maar ook dit contract is waardeloos er staat (...) per 31-12-2014 € 3.339,31 op. Ik heb dit doorlopend krediet aflosvrij contract ondertekend voor het bedrag van € 33.000,00 daarvan zou ik nog € 10.000,00 direct op kunnen nemen dit waren de woorden van deze twee personen en van de kredietgever. Met dit geld wilde ik een investering doen in mijn geboorteland [naam land] zodat ik met dit geleende geld mijn schuld snel had terug betaald, helaas zijn de woorden van deze twee heren en van [X] B.V. een pure leugen geweest. Gezien de [malversaties] van [X] B.V. had ook de kredietgever (...) nooit dit contract moeten tekenen. De twee afgevaardigden van [X] hebben mij bewust een contract (...) laten ondertekenen die voor de Intermediaire Voorschotbank veel geld [heeft] opgeleverd. Toen ik op 08-09-2006 het contract he[b] ondertekend was kredietruimte opneembaar € 0 dus niet het resterend bedrag van € 10.000,00 dus mijn droom was kapot. (...) deze twee heren van [X] B.V. en van de kredietgever hebben mij vals voorgelicht. (...) ik stuur U met deze brief twee koppies mee van de contracten die zijn ondertekend. Het contract dat is ondertekend op 08-09-2006 waar de handtekeningen van Client 1 [naam Consument] en van Client 2 [partner Consument] onder staan dit contract is op 08-09-2006 ondertekend bij mij thuis dus dit contract is dus niet ondertekend op dit moment door de Kredietgever. Het contract dat door de Kredietgever is later ondertekend waar en wanneer is een vraagteken zie beide koppies kunt U mij vertellen wat voor functie deze heer die dit contract heeft ondertekend in U bedrijf hebt. Op dit kopie staat [alleen] maar een handtekening dus geen naam en ook geen functie. Ik wil aan u vragen om deze contracten opnieuw te bekijken omdat in de afgelopen jaren veel teveel rente he[b] betaald. Ik hoop op een spoedig antwoord van U. (...)"

- 2.7 Bij brief van 25 augustus 2015 heeft de bank aan Consument geschreven:

"(...) Naar aanleiding van uw vragen omtrent de totstandkoming van de kredietovereenkomst en een mogelijk te hoge rente, informeren wij u als volgt.

Via advisering en bemiddeling van uw tussenpersoon, [X] B.V., heeft u in het verleden een doorlopend krediet aflosvrij bij ons afgesloten. Aangezien wij geen rol hebben gespeeld in het adviserings- en bemiddelingstraject, moet u zich met betrekking tot klachten hierover wenden tot uw toenmalige tussenpersoon. Zodra een offerte door u is ondertekend en retour gestuurd, wordt deze door ons achteraf ondertekend. Dit doet niets af aan de rechtsgeldigheid van de overeenkomst. (...)"

3. Vordering, klacht en verweer

- 3.1 Consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot vergoeding van schade, door haar begroot op € 23.000. Aan deze vordering legt zij ten grondslag dat de bank jegens haar toerekenbaar is tekortgeschoten door in 2006, in de periode kort na het aangaan van de kredietovereenkomst, de opnamemogelijkheid te blokkeren met als gevolg dat Consument niet, zoals zij had beoogd, een bedrag van ongeveer € 9.000 heeft kunnen opnemen. Consument stelt dat zij, doordat zij destijds niets kon opnemen, schade heeft geleden aan haar huis in [naam land] – die is opgelopen tot ongeveer € 23.000 – en destijds ook niet naar [naam land] heeft kunnen verhuizen om haar moeder te verzorgen.
- 3.2 De bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Algemeen: stellingen over het opnemen van bedragen in september 2006

- 4.1 Kern van dit geschil is de vraag of Consument, als gevolg van een tekortschieten van de bank, in het najaar van 2006 het gewenste bedrag van ongeveer € 9.000 niet heeft kunnen opnemen en of de bank op die grond schade moet vergoeden. In haar e-mail van 27 april 2016 heeft Consument gesteld dat zij kort na het afsluiten van de kredietovereenkomst, op 11 september 2006, heeft geprobeerd een bedrag van € 6.000 op te nemen en, omdat dit verzoek niet werd opgevolgd, dit nog een aantal keren heeft geprobeerd. Consument heeft verder gesteld dat de bank haar een creditcard heeft gegeven, maar dat zij ook met deze creditcard geen geld heeft kunnen opnemen.
- 4.2 De bank heeft hiertegen ingebracht dat in september 2006, nadat zij op verzoek van Consument een aantal betalingen had verricht (aan Defam, Visa en AON) een voor opname beschikbaar bedrag van € 8.372,50 resteerde. De bank betwist dat zij op 11 september 2006 van Consument een verzoek om € 6.000 op te nemen heeft ontvangen. De Commissie constateert dat Consument, in reactie op deze betwisting geen voldoende specifieke omstandigheden heeft gesteld of bewijsstukken overgelegd waaruit volgt dat zij wel degelijk op 11 september 2006 het genoemde verzoek om het opnemen van € 6.000 heeft gedaan, zodat dit bij gebrek aan bewijs niet is komen vast te staan.
- 4.3 Verder heeft Consument gesteld, in reactie op de door de bank overgelegde opdracht tot betaling aan Defam, Visa en AON (zie 2.4), dat de vermelding van een betaling aan AON mogelijk later door [X] is toegevoegd, zonder medeweten van Consument, en dat de bank om die reden het origineel van die betalingsopdracht moet overleggen. Deze stellingen leiden echter niet tot toewijzing van schadevergoeding. De opdracht tot betaling is immers ondertekend door Consument en uit de stukken blijkt niet dat de bank op enigerlei wijze heeft kunnen weten dat Consument (mogelijk) niet had ingestemd met een betaling aan AON.

Hierbij is van belang dat de betaling aan AON in de opdracht tot betaling in geprinte letters wordt vermeld; uit de stukken blijkt evenmin dat, nadat de betaling aan AON in 2006 was verricht, Consument bij de bank aan de orde heeft gesteld dat deze betaling niet haar instemming had.

- 4.4 De bank heeft erop gewezen dat in het najaar van 2006 een betalingsachterstand is ontstaan en dat zij daarom de opnamemogelijkheid heeft stopgezet. Omdat Consument de gestelde betalingsachterstand had betwist, heeft de Commissie de bank verzocht deze stelling toe te lichten. De bank heeft vervolgens bij haar brief van 23 januari 2017 een overzicht ('financiële historie') overgelegd, waaruit blijkt dat drie automatische incasso's, verricht in de periode van 30 oktober 2006 tot en met 30 november 2006, zijn gestorneerd. Het moet daarom ervoor worden gehouden dat, in elk geval in die periode na deze storneringen, een betalingsachterstand heeft bestaan.
- 4.5 Beoordeeld moet worden of de bank, zolang de genoemde betalingsachterstand bestond, de opnamemogelijkheid heeft mogen stopzetten. De bank heeft in dit verband een beroep gedaan op artikel 7 van haar algemene voorwaarden. De Commissie overweegt dat deze bepaling in de algemene voorwaarden bij de beoordeling van dit geschilpunt buiten beschouwing kan blijven, omdat de bevoegdheid tot stopzetting van de opnamemogelijkheid in dit geval ook voortvloeide uit artikel 6:262 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Artikel 6:262 BW geeft immers de partij bij een overeenkomst, als haar wederpartij een verplichting uit die overeenkomst niet nakomt, het recht de nakoming van haar daartegenover staande verplichtingen op te schorten.
- 4.6 Gezien het overwogene in 4.2 tot en met 4.5 is niet gebleken dat de bank jegens Consument is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen. Het is dus evenmin gebleken dat Consument als gevolg van een tekortschieten van de bank, het voor opname beschikbare bedrag van haar doorlopend krediet niet heeft kunnen opnemen.

Verschillen tussen origineel en kopie van de kredietovereenkomst

- 4.7 Volgens Consument zijn er verschillen tussen het origineel en de van de bank ontvangen kopie van de kredietovereenkomst; de verschillen zijn zichtbaar bij de handtekeningen die Consument en haar partner onderaan op die overeenkomst hebben geplaatst. Verder stelt zij dat de bank niet bereid is de naam te geven van de persoon die namens de bank de kredietovereenkomst heeft ondertekend. Naar het oordeel van de Commissie leiden deze stellingen niet tot het toekennen van schadevergoeding, omdat Consument niet heeft betwist dat zij de kredietovereenkomst met de bank heeft afgesloten.

Mededelingen gedaan door [X]

- 4.8 Verder heeft Consument gesteld dat [X] onjuiste mededelingen heeft gedaan, door te zeggen dat zij direct na het afsluiten van de kredietovereenkomst beschikking zou krijgen over het bedrag van ongeveer € 10.000 dat zij nodig had voor het woonhuis in [naam land].

De Commissie constateert dat deze (gestelde) mededelingen van [X] niet zijn vastgelegd in de stukken en dat ook overigens uit de stellingen van Consument en de stukken niet blijkt in hoeverre de bank ten tijde van het afsluiten van de kredietovereenkomst ermee bekend was of had moeten zijn dat het kunnen opnemen van dit bedrag van ongeveer € 10.000 voor Consument reden was om de kredietovereenkomst aan te gaan. Dat de bank in dit opzicht is tekortgeschoten, is daarom niet komen vast te staan.

Slotoverweging

- 4.9 Hiervoor is geconstateerd dat de verschillende onderdelen van de klacht niet tot schadevergoeding leiden. De vordering zal daarom worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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.