

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-562  
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. M.C.Y. van de Griendt, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 februari 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : AIB, gevestigd te Ede, verder te noemen “AIB” en Santander Consumer Finance Benelux B.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen “Santander”  
Datum uitspraak : 22 augustus 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Consument stelt dat de tussenpersoon en de kredietverstrekker tekort zijn geschoten in hun zorgplicht door Consument en haar partner een krediet te adviseren en meer te (laten) lenen dan hun draagkracht toeliet. De Commissie is van oordeel dat zowel de tussenpersoon als de kredietverstrekker niet in strijd hebben gehandeld met de op hen rustende zorgplicht. Op basis van de door Consument aangeleverde gegevens en de op dat moment geldende acceptatienormen was de kredietaanvraag niet onverantwoord. De aangeleverde gegevens gaven geen concrete aanleiding om aan de juistheid te twijfelen. De tussenpersoon en de kredietverstrekker mochten dan ook van deze gegevens uitgaan. De vorderingen van Consument worden afgewezen.

## **1. Procesverloop**

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

- het door de gemachtigde van Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van AIB en Santander;
- de repliek van de gemachtigde van Consument;
- de brief van AIB van 2 juni 2016;
- de reactie van de gemachtigde van Consument op de brief van 2 juni 2016;
- de brief van Santander van 25 augustus 2016;
- de reactie van de gemachtigde van Consument op de brief van 25 augustus 2016;
- de e-mail met bijlagen van Santander van 22 mei 2017;
- de brief van de gemachtigde van Consument van 12 juni 2017.

De Commissie heeft ter zitting vastgesteld dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 23 mei 2017 en zijn aldaar verschenen.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 In augustus 2009 hebben Consument en haar partner door bemiddeling van AIB bij De Nederlandse Voorschotbank een doorlopend krediet van € 79.000,- afgesloten met een rentepercentage van 6,7 % per jaar (effectief). Dit krediet is mede afgesloten ter inlossing van een reeds bestaand doorlopend krediet van € 65.000,-.

- 2.2 Op het door Consument en haar partner ondertekende krediet aanvraagformulier staat onder meer het volgende:

<b>Woonsituatie:</b>	Koophuis	Koophuis				
<b>Brutolasten / maand:</b>	€ 1.000,00	€ 1.000,00				
<b>Saldo hypotheek:</b>	€ 460.000,00					
<b>Rentepercentage:</b>						
<b>Inkomsten:</b>	Gezondheidszorg: verpleegkur	Gezondheidszorg: verpleegkur				
<b>Instantie:</b>						
<b>Plaats:</b>						
<b>Aard:</b>	Vast (parttime)	Vast (parttime)				
<b>Begin- / einddatum:</b>	1-5-1986	1-2-1981				
<b>Bedrag bruto/(netto):</b>	€ 3.300,00 per maand (2.255,00)	€ 2.150,00 per maand (1.605,00)				
<b>Kredietaanvragen:</b>						
<b>Gewenst</b>	<b>Gewenst termijnbedrag</b>	<b>Doel</b>	<b>Openstaand saldo</b>	<b>Product</b>	<b>Lpt/ dk%</b>	
€ 15000	€ 150,00	Woningverbetering		DK	2	
<b>Andere verplichtingen:</b>						
<b>Type</b>	<b>Naam</b>	<b>contractnr</b>	<b>Termijnbedrag</b>	<b>Brutosaldo</b>	<b>Nettosaldo %</b>	<b>Status</b>
RK	DNV		€ 1.300,00	€ 65.000,00	€ 65.000,00	Inlossen

- 2.3 Consument en haar partner hebben ten behoeve van het afsluiten van het krediet van € 79.000,- rekeningafschriften en loonstroken van de maanden april, mei, juni, juli 2009 overgelegd. Hieruit volgt dat Consument een bruto-inkomen had van € 1.588,86 en de partner van Consument een bruto-inkomen van € 2.798,26. Consument en haar partner ontvangen elke maand ook een onregelmatigheidstoeslag. Uit de rekeningafschriften volgt dat de bruto woonlast € 1.063,75 bedroeg.
- 2.4 Consument en haar partner hebben zich in 2010 opnieuw voor advies en bemiddeling ten behoeve van een overlijdensrisicoverzekering en het afsluiten van een krediet gewend tot AIB. Partijen zijn voor deze dienstverlening een bedrag van € 775,- overeengekomen.
- 2.5 Consument en haar partner hebben op 4 augustus 2010 een formulier risico inventarisatie krediet voor akkoord ondertekend. Op het formulier heeft Consument onder meer het volgende ingevuld:

“Heeft u of uw partner een werkloosheid of arbeidsongeschiktheidverzekeringen afgesloten? Ja  
Keert 450,- bij ao beiden.

Wat is het bedrag wat u wilt lenen      Euro    € 93.000

Hoeveel geld wilt u direct in handen      Euro    € 13.000

Wat wilt u per maand betalen?      Euro    € 450

(...)

Wat is de doestelling van de lening die u aanvraagt?

(...)

X      Woningverbetering

Op de Inkomstenvolmeter staat onder meer het volgende:

Naam persoon 1	<input type="text"/>	ADVIESGEEVER
Naam persoon 2	<input type="text"/>	
Kosten levensonderhoud	€	1.318
Netto hypotheek of huurlast	€	687
Overige vaste kosten (bijv. alimentatie)	€	-
Totaal vaste lasten en levensonderhoud	€	2.005
Maandlast financiering	€	1.800
Vrij besteedbaar inkomen	€	310- (netto inkomen minus vaste lasten en levensonderhoud)

2.6 In het dossier van Consument bij AIB staat onder meer het volgende:

**“Datum Tijd: 10-08-2010 13:19 Gebruiker: [naam]**

[X] DNV gesproken; klanten hebben 1 maand achterstand + hypotheek is binnen een maand veranderd van 1058 euro per maand naar 687 euro. Adviseur moet hypotheekofferte meenemen van nieuwe hypotheek + achterstand inlossen. Santander wordt ook een nieuw contract ondertekend, die later doorzetten omdat we eerst uitsluitel moeten hebben over het contract van DNV.

(...)

**Datum Tijd: 03-08-2010 13:25 Gebruiker: 0**

(...)

Deze aanvraag voor de PL/DK is geaccepteerd, op basis van de verstrekte gegevens is profiel A, B en C mogelijk. Wilt u zorgdragen voor de documenten conform de richtlijnen van Santander en deze meesturen met de overeenkomst? Bij voorbaat dank. Met vriendelijke groet, Santander Consumer Finance Benelux BV.”

2.7 Consument en partner hebben op 11 augustus 2010 door bemiddeling van AIB bij Santander een Doorlopend Geldkrediet (hierna: “het Krediet”) afgesloten. Op de door Consument op 10 augustus 2010 ondertekende kredietovereenkomst staat onder meer het volgende:

**“GEGEVENS LENING DOORLOPEND GELDKREDIET**

Kredietlimiet: **€ 15.000,00**  
 Zegge: **vijftienduizend Euro 00/100**  
 Maandrente **0,636 %**  
 Effectieve rente op jaarbasis: **7,9%**

**KREDIETVOORWAARDEN**

- Kredietnemer is verplicht maandelijks telkens uiterlijk op de 1<sup>e</sup> van elke maand tenminste **1,00 %** van de kredietlimiet, met een minimumbedrag van € 45,- aan kredietgever te voldoen. Dit bedrag is samengesteld uit aflossing van het krediet en de maandrente.
- Op deze kredietovereenkomst zijn de Algemene Voorwaarden van Comfort Card (**de Algemene Voorwaarden**) van toepassing. Deze Algemene Voorwaarden voor een onlosmakelijk onderdeel van deze kredietovereenkomst.

- c. De door de kredietnemer aan kredietgever verschuldigde kredietvergoeding is in de maandelijkse termijnbedrag inbegrepen.
- d. Aan de kredietnemer wordt een betaalkaart en indien van toepassing een bijbehorende PIN-code verstrekt. Op het bezit en gebruik van de PIN-code zijn afzonderlijke Voorwaarden van toepassing.
- e. Kredietnemer is te allen tijde bevoegd tot gehele of gedeeltelijke vervroegde aflossing van het krediet.

(...)

**VERKLARING**

Door het ondertekenen van deze overeenkomst verklaart c.q. verklaren de kredietnemer(s):

- a. Dat de in deze kredietovereenkomst vermelde gegevens volledig en juist zijn.”

2.8 Consument en haar partner hebben ten behoeve van het afsluiten van het krediet van € 15.000,- rekeningafschriften en loonstroken van de maanden april, mei en juni 2010 overgelegd. Hieruit volgt dat Consument een bruto-inkomen had van €1.604,75 en de partner van Consument een bruto-inkomen van € 2.826,70. Consument en zijn partner ontvangen elke maand ook een onregelmatigheidstoeslag. De onregelmatigheidstoeslag van Consument bedraagt gemiddeld € 343,37 per maand en van de partner van Consument € 334,97 per maand. Uit de rekeningafschriften volgt dat de bruto woonlast € 687,50 per maand bedraagt en dat Consument rood stond.

2.9 Santander is bij de kredietberekening uitgegaan van onder meer de volgende gegevens:

Verplichting	✓		✓	
Maandloonstroken (origineel)	✓		✓	
Weekloonstroken (origineel)		juni		juni
Bankafschrift (origineel)				
Arbeidsovereenkomst				
Werkgeversverklaring				
Netto Inkomen		€ 2173,76	€ 2120,-	€ 1492,96
Datum in dienst		01-05-1986		01-02-1981
Specificatie/Maandoverzicht				
Toekenning				
Bankafschrift (origineel)				
Netto Inkomen				
Woonlast Bruto		€ 687,50	€ 687,-	
Voorlopige teruggaaf				



**KiFiD**

HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Woonlast Netto				
Bankafschrift n.a.w. gegevens	Y			
Inloobrieven				
Recent Overzicht				
Echtscheidingsconvenant				
Sofinummer	Y		Y	
CP/CI				
kaartstatus op K				
Afrekeningsnota	Y			
GEGEVENS AANGEPAST DOOR C	Y			
Opmerkingen				
Toelichten	: opvragen: - kopie (pp. (Beide) - 15 juli/14 mei (beide i.v.m. o&t)			
man:				
bruto	2826,30	bruto	€ 1604,25	
O&T (april-mei/juni)	334,97	O&T (april-mei/juni)	343,22	
bruto	3161,67	bruto	€ 1948,12	
netto	€ 2133,76	netto	€ 1407,96	

2.10 Op enig moment zijn betalingsproblemen ontstaan door verlies aan inkomen. Consument heeft zich tot AIB gewend, omdat zij van mening is dat de leningen niet verstrekt hadden mogen worden. De gemachtigde van Consument heeft op 9 november 2016 een klacht ingediend bij AIB en Santander. De uitwisseling van standpunten in de interne klachtenprocedure heeft niet geleid tot een oplossing.

2.11 Santander heeft op basis van onderstaande berekening aan de hand van de door Consument overgelegde gegevens berekend welk kredietbedrag verantwoord is:

*Bijlage A*

Affordability Analysis

<b>INCOME</b>			<b>LOANS</b>	
Cust Net Income	2174.00	2174.00	Calculated BKR Loans	1580.00
+ Cust Income Benefit	.00		+ BKR Adj Up	.00
+ Cust Holiday Allowance	.00		- Consolidation Amount	.00
+ Cust Min Income Allow	.00		- BKR Adj Down	.00
+ Cust Fixed Bonus	.00		- Limit increase account	.00
+ Cust. Add. Income	.00		= Total Cost of Loans	1580.00
= Customer Net Income	2174.00			
<b>Part Net Income</b>			<b>EXPENSES</b>	
Part Net Income	1493.00	1493.00	+ Cost of Living	1326.00
+ Part Income Benefit	.00		+ Housing Costs 687.00	458.00
+ Part Holiday Allowance	.00		+ Other Costs	.00
+ Part Min Income Allow	.00		= TOTAL MONTHLY COSTS	3364.00
+ Part Fixed Bonus	.00			
+ Part. Add. Income	.00		<b>DISPOSABLE INCOME =</b>	<b>303.00</b>
= Partner Net Income	1493.00		<b>MAXIMUM LOAN AMOUNT =</b>	<b>15150.00</b>
= TOTAL MONTHLY INCOME	3667.00			

F1=Exit F2=Previous

F12=Language

2.12 De gemachtigde van Consument heeft na de hoorzitting een saldo-opgave per 21 december 2009 van de hypothecaire geldlening overgelegd. Hierin staat onder meer het volgende:

**Saldo-opgave per 31 december 2009  
van uw Bank of Scotland Easy Hypotheek nummer**

**Uw lening**

Deel	Saldo		Mutaties	Berekende rente	Verschuldigde bedragen	Saldo		
	Datum	Bedrag				Datum	Bedrag	
103	1-1-2009	460.000,00	0,00	25.530,00	25.530,00	31-12-2009	460.000,00	
Totaal								460.000,00
Nog niet ontvangen bedragen								-0,01
Restant lening								459.999,99

**Fiscale gegevens voor het belastingjaar 2009**

Restant lening per 31-12-2009	459.999,99
Berekende (verschuldigde) rente	25.530,00
(Verschuldigde) rente achterstand	196,66

2.13 In de VFN Gedragscode van 1 juli 2010 staat onder meer het volgende:

“4. De basisnorm

*Ter voorkoming van overkreditering hanteert de aanbieder bij de beoordeling van de financiële positie van de consument een basisnorm. Deze basisnorm wordt, na advies van het Nibud, jaarlijks in december vastgesteld door het bestuur van de VFN en op 1 april in het daaropvolgende jaar van kracht.*

5. De leennorm

*De aanbieder hanteert bij de beoordeling van de financiële omstandigheden van de consument een leennorm. Deze leennorm is het bedrag dat de consument, na aftrek van vaste lasten, te allen tijde voor levensonderhoud ter beschikking moet hebben. De leennorm bestaat uit de basisnorm plus 15% van: het netto inkomen minus de basishuur minus de basisnorm. In de toelichting op de VFN gedragscode zijn de leennormen opgenomen die minimaal moeten worden gehanteerd voor de hogere inkomens. Er wordt hierbij onderscheid gemaakt tussen de situaties waarbij het netto inkomen wordt bepaald inclusief of exclusief toeslagen en vakantiegeld.”*

2.14 In de Toelichting bij VFN Gedragscode per 1 juli 2010 staat onder meer het volgende:

“Artikel 4. De basisnorm

*Artikel 4:34 Wft schrijft voor dat de aanbieder van krediet in het belang van de consument voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst informatie inwint over diens financiële positie en beoordeelt, ter voorkoming van overkreditering van de consument, of het aangaan van de overeenkomst verantwoord is. De VFN Gedragscode schrijft voor dat ter voorkoming van overkreditering van de consument bij kredietverlening de basisnorm voor levensonderhoud moet worden gehanteerd zoals dat door de VFN, daarin geadviseerd door het Nibud, wordt vastgesteld. Daartoe wordt onderscheid gemaakt in vier typen huishoudens: alleenstaand, alleenstaand met kinderen, gehuwd/samenwonend en gehuwd/samenwonend met kinderen. De basisnormen worden jaarlijks in december vastgesteld en dienen uiterlijk 1 april van het daaropvolgende jaar te worden gehanteerd.*

*Bij het bepalen van de basisnorm wordt gebruik gemaakt van de norm woonlast zoals die wordt geadviseerd door het Nibud. Bij de berekening van de leencapaciteit van de consument wordt uitgegaan van de werkelijke woonlasten.*

#### Artikel 5. De leennorm

*Het is een bekend gegeven dat met het stijgen van het inkomen consumenten ook op ruimere voet leven. Men heeft een grotere auto en gaat vaker met vakantie. Het is in de kredietverlening dan niet reëel om bij hogere inkomens uit te gaan van uitsluitend de basisnorm. Daarom dient naast de basisnorm ten minste 15% van het netto inkomen, na aftrek van de norm woonlast en de basisnorm, voor levensonderhoud beschikbaar te zijn. Dit is de leennorm, die dus afhankelijk is van het inkomen en de gezinssituatie. De minimale leennormen voor de hogere inkomens zijn mede afhankelijk van de wijze waarop toeslagen en vakantiegeld worden meegenomen in het inkomen.”*

VFN Leennormen vanaf 1 april 2010

	Alleenstaand	Alleenstaand met kinderen	Gehuwden / Samenwonenden	Gehuwden / Samenwonenden met kinderen
Totaal inkomen incl*	964	1529	1417	1723
- Norm woonlast	209	209	209	209
- Uitgaven sterposten	103	216	143	83
Subtotaal	652	1104	1065	1431
+ 10% extra	65	110	107	143
+ VFN toeslag	109	112	106	97
+ Toeslag i.v.m. bodem 2009		26		16
<b>Basisnorm VFN incl*</b>	<b>826</b>	<b>1352</b>	<b>1277</b>	<b>1687</b>
<b>Basisnorm VFN excl*</b>	<b>723</b>	<b>904</b>	<b>1090</b>	<b>1178</b>
Minimumnorm voor inkomens $\geq$ € 3.060 incl*	1130	1577	1513	1862
Minimumnorm voor inkomens $\geq$ € 2.712 excl*		1144		1377
Minimumnorm voor inkomens $\geq$ € 2.873 excl*	1014		1326	

\*toeslagen en vakantiegeld

### 3. Vordering, klacht en verweer

#### Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van de rente over het extra geleende bedrag van € 14.000,- en vergoeding van de rente over het krediet van € 15.000,- over de gehele looptijd van de kredieten en het bieden van de mogelijkheid tot rentevrije aflossing van de openstaande hoofdsom.

#### Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. AIB en Santander hebben hun zorgplicht geschonden door Consument en haar partner een krediet te adviseren en meer te (laten) lenen dan hun draagkracht toeliet. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Ten aanzien van het door AIB geadviseerde krediet bij Santander is sprake van overkreditering.

Consument en haar partner konden ten tijde van de aanvraag de lasten die bij het krediet behoorden niet dragen. Ook niet in het geval er wordt uitgegaan van de door Consument en haar partner opgegeven onjuiste omvang van de hypotheeklasten. De ruimte voor consumptieve kredieten was op dat moment € 1.350,35 (uitgaande van de opgegeven, onjuiste hypotheeklasten) dan wel € 414,35, terwijl de bestaande kredietlasten reeds € 1.580,- per maand bedroegen.

#### Krediet berekening 2010

	Opgegeven	Werkelijk
Netto inkomsten	€ 3.204,00	€ 3.204,00
Basisnorm Nibud 2010	<u>€ 1.090,00</u>	<u>€ 1.090,00</u>
	€ 2.114,00	€ 2.114,00
15% extra ruimte	<u>€ 317,10</u>	<u>€ 317,10</u>
	€ 1.796,90	€ 1.796,90
Netto hypotheeklasten	<u>€ 446,55</u>	<u>€ 1.382,55</u>
Ruimte voor cons krediet	€ 1.350,35	€ 414,35
<b>Lasten bestaand krediet</b>	<b>€ 1.580,00</b>	<b>€ 1.580,00</b>

- Door Santander is geen rekening gehouden bij de 'Affordability Analysis' met de inkomensafhankelijke norm van 15% welke uit de VFN gedragscode volgt. Indien hiermee rekening zou zijn gekeken, blijkt dat er onvoldoende ruimte was voor het betreffende krediet. Santander heeft derhalve in strijd gehandeld met de VFN gedragscode en is er in dat kader sprake van overkreditering. De gemachtigde van Consument erkent dat Santander gelijk heeft met betrekking tot het punt dat de 15% norm verwerkt is in de leennorm. Door Santander is echter wel uitgegaan van te hoge inkomsten in haar 'Affordability Analysis'.
- Uit het dossier van AIB blijken geen gegevens die kunnen leiden tot de inkomensgegevens waarmee Santander rekent. Santander heeft ook geen bewijs overgelegd van haar stelling dat AIB deze bedragen heeft aangeleverd. Consument en haar partner betwisten dan ook dat de inkomens van respectievelijk € 2.120,- en € 1.579,- zijn aangeleverd. Het lag op de weg van Santander om inkomensgegevens op te vragen en deze te gebruiken bij de berekening van de draagkracht van Consument. Indien Santander dit had gedaan, had zij niet anders dan kunnen vaststellen dat de lasten van de hypotheek dermate groot waren dat een extra geldlening onverantwoord zou zijn. Santander kan zich niet alleen maar laten leiden door de mededelingen die de klant en of tussenpersoon doet, maar dient het een en ander ook te verifiëren aan de hand van onderliggende stukken en niet aan de hand van enkel één bankafschrift. Nu Santander dit niet heeft gedaan, heeft zij in strijd gehandeld met artikel 4:34 Wft alsmede artikel 3, 4, en 5 van de VFN Gedragscode 1 juli 2010.
- Santander stelt dat de draagkracht berekend is zoals vermeld op het formulier 'Bijlagen Controlelijst'. Dit formulier bevat echter geen berekening of toelichting van de bruto- naar de netto-inkomens. Ook heeft Santander niet aangetoond dat deze rekenmethode in overeenstemming is met de gedragscode VFN. Bij gebreke hiervan, betwist Consument dat de genoemde netto salarissen correct zijn.



- AIB had gezien de grote schuldenlast in verhouding tot het inkomen Consument moeten afraden om nog een lening aan te gaan. De zorgplicht die voortvloeit uit een adviseringstraject gaat verder dan enkel een globale haalbaarheidscheck. AIB dient klanten te beschermen tegen eigen lichtvaardigheid of ondeskundigheid. Ook had AIB niet mogen volstaan met een bankafschrift waarop een enkele overschrijving van de maandlasten zichtbaar was. AIB had onderliggende stukken moeten opvragen ten einde een goed beeld te kunnen krijgen van de situatie van Consument om hen goed te kunnen adviseren.

#### *Verweer AIB*

3.3 AIB heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De financiële situatie is geïnventariseerd en er zijn stukken overgelegd door de klant. Aan de hand daarvan is een globale haalbaarheidscheck gedaan en vervolgens is de aanvraag aan de geldverstrekker voorgelegd. Het acceptatiebeleid van de geldverstrekker onttrekt zich aan de waarneming van AIB. Consument heeft een onjuiste opgave van de hypotheeklasten gegeven waardoor het geschetste financiële plaatje niet in overeenstemming met de werkelijkheid zou zijn.
- De hoogte van de financieringen die zijn aangegaan viel zowel in 2009 als in 2010 binnen het toendertijd geldende Verantwoord Krediet Maximum. Op basis van meerdere actuele loonstroken en bankafschriften van Consument en haar partner zijn zowel in 2009 als in 2010 berekeningen uitgevoerd volgens de destijds geldende acceptatienormen. Hieruit is gebleken dat de kredietverstrekking verantwoord was.
- AIB heeft Consument voor het aangaan van de financieringsovereenkomsten gewezen op de risico's die zich mogelijk kunnen voordoen. Betreffende de risico's onvrijwillige werkloosheid en arbeidsongeschiktheid hebben Consument en haar partner in zowel 2009 als in 2010 geweigerd om een verzekering af te sluiten. Tevens heeft AIB gewezen op de risico's aangaande het afsluiten van een doorlopende financiering. AIB heeft Consument en haar partner meerdere malen benaderd inzake het bespreken van de tevredenheid van de financieringen en de mogelijkheden tot het oversluiten van beide financieringen. Zij hebben deze voorstellen afgewezen. Ook heeft AIB Consument meerdere malen benaderd inzake betalingsachterstanden op zowel de financieringen als op de verzekeringen. Telefonisch contact is echter niet tot stand gekomen en AIB heeft geen reactie op e-mails en brieven ontvangen. AIB bestrijdt dan ook dat zij aansprakelijk is voor de situatie waarin Consument en haar partner zich in bevinden alsmede de schade die daaruit voortvloeit.

#### *Verweer Santander*

3.4 Santander heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Santander handelt uitsluitend op basis van execution only, dat wil zeggen zonder te adviseren en enkel op basis van uitvoering van de overeenkomst. Consument is een overeenkomst aangegaan door bemiddeling van AIB Groep. Het onderzoek naar de gegevens van Consument en haar partner en de advisering terzake van het afgesloten product is dan ook de verantwoordelijkheid van AIB.
- Uit het aanvraagdossier blijkt dat geen sprake is van overkreditering. Bij het bepalen van de inkomsten en lasten van Consument en haar partner is Santander uitgegaan van de bedragen zoals door hen opgegeven en weergegeven in de stukken. Hierbij heeft Santander de geldende wet- en regelgeving in acht genomen.

Santander heeft een Inkomsten- / Lastentoets, een BKR-check en Identiteitscheck uitgevoerd. Uit de overgelegde stukken is naar voren gekomen dat de hypotheeklast € 687,00 bruto ofwel € 458,00 netto bedroeg. Ook is rekening gehouden met een last ter grootte van 2% van de kredieten die nog uitstonden volgens het BKR (€ 79.000,-). Het verschil tussen de inkomsten en lasten vermenigvuldigd met factor 50 vormt het maximaal verantwoord uit te lenen bedrag te weten € 15.150,00. Derhalve is de conclusie dat een verantwoord bedrag is uitgeleend en geen sprake is geweest van overkreditering. Santander is dan ook niet aansprakelijk voor de geleden schade.

Inkomsten	Lasten
Nettoloon de heer € 2.174,00	Leningen obv BKR € 1.580,00
Nettoloon mevrouw € 1.493,00	Kosten levensonderhoud € 1.326,00
	Woonlasten € 458,00
Totaal € 3.667,00	Totaal € 3.364,00

- Het doorlopend krediet is een regulier, eenvoudig financieel product. Er is derhalve geen sprake van een complex of impactvol product. De aard van dit type overeenkomsten geeft geen enkele aanleiding tot het aannemen een zwaardere zorgplicht en daarnaast reikt deze zorgplicht niet zover dat Santander bij het sluiten van dit financiële product diende te onderzoeken of Consument zich de omvang van de door aangegeven verplichtingen (voldoende) heeft gerealiseerd. Het betreft immers een relatief risicoloos en eenvoudig financieel product waarbij de rechten en plichten duidelijk uit de overeenkomst en voorwaarden volgen. Bovendien had Consument bij AIB navraag kunnen doen bij eventuele onduidelijkheden ten aanzien van het afgesloten product.
- Consument heeft een eigen zelfstandige verantwoordelijkheid om de juiste en correcte gegevens aan te leveren. Consument heeft ook verklaard dat de door haar aan Santander overlegde gegevens en informatie juist en correct zijn. De mogelijke gevolgen die voortvloeien uit het feit dat Consument zelf foutieve informatie dan wel gegevens heeft overlegd, moet voor rekening en risico van Consument komen en blijven. Aan Santander is een maandelijkse hypotheeklast van € 687,50 doorgegeven, terwijl deze uiteindelijk € 2.127,00 bedroeg. Het kan Santander dan ook niet verweten worden dat zij bij de Inkomsten-/ Lastenberekening van de onjuiste gegevens is uitgegaan.
- Santander is geen bank, maar een financiële dienstverlener ten aanzien van consumptieve kredieten. Santander hanteert de VFN Gedragscode en niet de Gedragscode Consumptief Krediet. Zij is immers niet aangesloten bij de NVB. De roodstandfaciliteit wordt niet aangemeld bij BKR en behoeft derhalve niet in de Inkomsten- / Lastenberekening te worden meegenomen.
- De 15% norm zit in de Leennorm verwerkt. Santander is bij de berekening van de daadwerkelijke inkomens uitgegaan van de loonstroken van de laatste aaneensluitende drie maanden. Hieruit is gebleken dat Consument en haar partner in die maanden een onregelmatigheidstoeslag ontvangen. Op basis hiervan zijn loonstroken over een periode van de laatste aaneensluitende drie maanden opgevraagd. Vandaar dat Santander op basis daarvan een herberekening van het daadwerkelijke inkomen heeft gemaakt. Niet valt in te zien waarom Santander van verkeerde gegevens is uitgegaan dan wel de berekening niet op de betreffende gegevens en informatie heeft mogen baseren. Consument en haar partner hebben de gegevens bij de financieringsaanvraag overhandigd.

Consument mocht op deze informatie vertrouwen. De informatie is ook gecontroleerd aan de hand van de overhandigde aanvullende (financiële) informatie.

- Uit de overhandigde informatie volgt een hypotheeklast van € 687,50. Achteraf is gebleken dat Consument en haar partner twee keer per maand een hypotheekbedrag betalen. Hierdoor valt de werkelijke hypotheeklast hoger uit dan Consument en haar partner hebben opgegeven. Dit kan Santander niet worden verweten. Blijkbaar hebben zij dit verzwegen ten einde deze financiering tot stand te laten komen.

#### **4. Beoordeling**

Ter beoordeling liggen de vragen voor of AIB tekort is geschoten in haar zorgplicht aangaande het advies, waardoor Consument bij Santander een te hoge lening heeft afgesloten, met overkreditering als gevolg en/of Santander bij de totstandkoming van de overeenkomst heeft gehandeld in strijd met haar zorgplicht.

- 4.1 Vooropgesteld dient te worden dat AIB als tussenpersoon op grond van artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek tegenover haar opdrachtgever verplicht is om bij haar werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon verwacht mag worden. De Commissie is van oordeel dat dit in ieder geval meebrengt dat een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon er voor behoort te zorgen dat het door hem verstrekte advies past bij de persoonlijke omstandigheden en doelstellingen van zijn cliënt en in diens belang is.
- 4.2 Vast staat dat een risico-inventarisatie door AIB heeft plaatsgevonden in verband met het door Consument en haar partner gewenste krediet. Ook heeft Consument loonstroken en bankafschriften overgelegd. Op basis van deze gegevens en de wensen van Consument is het krediet bij Santander aangevraagd. Niet is gebleken dat volgens de op dat moment geldende acceptatienormen de kredietaanvraag van € 15.000,- onverantwoord was. Consument stelt echter dat AIB onderliggende stukken had moeten opvragen en niet enkel een globale haalbaarheidscheck had mogen uitvoeren. AIB had dan kunnen zien dat Consument de lening niet kon dragen. De Commissie stelt vast dat de door Consument aangeleverde gegevens geen concrete aanleiding gaven om aan de juistheid te twijfelen. AIB mocht dan ook van deze gegevens uitgaan en derhalve volstaan met een globale haalbaarheidscheck. Dat de hypotheeklasten bij de advisering van het krediet in 2009 hoger waren (€ 1.063,75 in plaats van € 687,50), maakt dit niet anders. AIB kon namelijk aan de hand van de bankafschriften controleren wat de hypotheeklasten waren en had geen reden om aan te nemen dat de hoogte van de hypotheeklasten significant was gestegen (€ 2.127,50). Naar het oordeel van de Commissie heeft AIB haar zorgplicht dan ook niet geschonden. Bovendien had het op de weg van Consument gelegen om juiste inkomensgegevens aan te leveren. De partner van Consument heeft ter zitting verklaard dat hij zag dat de inkomensgegevens op het aanvraagformulier onjuist waren, maar de keuze heeft gemaakt om dit niet te melden omdat zij het geld nodig hadden. De gevolgen van deze keuze, dienen naar het oordeel van de Commissie voor rekening en risico van Consument dienen te blijven.
- 4.3 Ter beoordeling ligt de vraag voor of Santander bij de totstandkoming van de overeenkomst heeft gehandeld in strijd met haar zorgplicht.

- 4.4 Op grond van artikel 4:34 Wft moet een kredietaanbieder, alvorens een kredietovereenkomst aan te gaan, beschikken over voldoende schriftelijke informatie aangaande de financiële positie van de consument, teneinde, ter voorkoming van overkreditering, te kunnen beoordelen of het aangaan van de overeenkomst verantwoord is. Daarnaast geldt in het algemeen dat de omvang van de zorgplicht van een financiële instelling afhangt van het product dat wordt afgesloten. Zoals Santander terecht heeft aangevoerd betreft de door Consument gesloten doorlopend kredietovereenkomst een relatief eenvoudige overeenkomst met geringe financiële risico's. De zorgplicht van Santander is dan ook beperkt tot de toetsing van de kredietwaardigheid van de kredietnemer en het verstrekken van de juiste en duidelijke informatie over de verplichtingen die worden aangegaan (zie onder meer Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden, 2 september 2014 r.o. ECLI:NL:GHARL:2014:6792 r.o. 4.7 en Rechtbank Noord-Holland, 9 april 2014 ECLI:NL:RBNHO:2014:8140 r.o. 4.2.).
- 4.5 Consument stelt zich op het standpunt dat Santander bij het toetsen van de kredietwaardigheid inkomensgegevens had moeten opvragen en de door Consument dan wel AIB gedane mededelingen had moeten controleren door onderliggende stukken op te vragen. De Commissie stelt vast dat Santander bij de beoordeling van de kredietaanvraag de door Consument aan AIB verstrekte loonstroken van de maanden mei, juni, juli 2010 en bankafschriften heeft betrokken en op basis daarvan de berekening van de kredietwaardigheid heeft uitgevoerd. Uit de loonstroken en rekeningafschriften blijkt het inkomen van zowel Consument als haar partner en dat een hypotheektermijn van € 687,50 wordt afgeschreven. Santander heeft de hoogte van het inkomen en de woonlasten derhalve voldoende kunnen verifiëren aan de hand van de door Consument verstrekte gegevens. Naast deze gegevens heeft Santander een Inkomsten- / Lastentoets, een BKR-check en Identiteitscheck uitgevoerd. Naar het oordeel van de Commissie heeft Santander hiermee voldoende informatie ingewonnen over de financiële positie om de kredietwaardigheid van Consument te kunnen beoordelen. Dit geldt des te meer omdat voor Santander ook geen concrete aanleiding bestond om aan de juistheid van de verstrekte gegevens te twijfelen. Santander mocht er in beginsel op vertrouwen dat de verstrekte gegevens juist waren. Dat achteraf is gebleken dat Consument onjuiste dan wel onvolledige gegevens heeft verstrekt aan AIB dan wel Santander, dient dan ook voor rekening van Consument te blijven. Zij kan dit niet op Santander afwentelen.
- 4.6 Verder stelt Consument zich op het standpunt dat Santander ook gelet op onjuiste inkomensgegevens (een aanzienlijk hoger hypotheeklast) niet tot goedkeuring van de kredietaanvraag heeft kunnen overgaan (artikel 4:34 WFT). Bovendien stelt Consument dat Santander niet heeft aangetoond dat de gehanteerde berekening in overeenstemming is met de VFN Gedragscode van juli 2010. Santander heeft aangevoerd dat zij bij de kredietverstrekking de daarbij geldende normen heeft aangehouden. Ter zitting heeft Santander toegelicht hoe deze berekening tot stand is gekomen. Santander heeft hierbij rekening gehouden met een gemiddelde onregelmatigheidstoeslag en met het feit dat het brutosalaris wordt verminderd met zorgkosten en pensioenpremie. Op basis van deze gegevens is het netto-inkomen van Consument vastgesteld. Consument heeft het inkomen niet voldoende gemotiveerd betwist.

De Commissie ziet geen aanleiding om aan te nemen dat de berekening van Santander met betrekking tot het inkomen onjuist is en gaat daarom uit van de berekening van Santander. Uitgaande van deze berekening en de VFN Gedragscode van 1 juli 2010 was een krediet van maximaal € 15.150,00 ( $€ 3.667,00 - € 3.364,00 = € 303,00 \times 50$ ) verantwoord in het geval van Consument. Nu een krediet is verstrekt van € 15.000,00 heeft Santander terecht tot goedkeuring van de kredietaanvraag over kunnen gaan. Naar het oordeel van de Commissie heeft Santander haar zorgplicht dan ook niet geschonden.

- 4.7 Al het voorgaande leidt tot de conclusie dat zowel AIB als Santander hun zorgplicht bij het toetsen van de kredietwaardigheid van Consument niet hebben geschonden en dat de vorderingen van Consument moeten worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken blijven.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vorderingen 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](http://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.*