

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-585
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. T.R.G. Leyh, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 7 december 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : DEFAM B.V., gevestigd te Bunnik, verder te noemen Defam
Datum uitspraak : 4 september 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De Commissie oordeelt dat de blokkade van het krediet op onjuiste gronden is ingesteld. De Commissie wijst de vordering van Consument, dat het krediet wordt gedeblokkeerd, dan ook toe. Voorts dient de door de blokkade veroorzaakte schade aan Consument te worden vergoed.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Defam;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Defam;
- de na de zitting door partijen ingediende e-mailberichten.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 mei 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 10 september 2013 hebben partijen een WOZ doorlopend krediet overeenkomst gesloten (contractnummer [nr. 1]) met een kredietlimiet van € 15.000,- waar de Algemene Voorwaarden WOZ Doorlopend Krediet DEFAM B.V. onderdeel van uitmaken.
- 2.2 In deze voorwaarden is bepaald dat Defam bevoegd is om de kredietnemer op objectieve gronden het recht om krediet op te nemen te ontnemen, waaronder onder mede verstaan wordt een aanzienlijk verhoogd risico dat de kredietnemer zijn verplichtingen om het krediet af te lossen niet zal kunnen nakomen. Voorts is in de voorwaarden opgenomen dat Defam de kredietovereenkomst meldt bij het Bureau Kredietregistratie (BKR).
- 2.3 Consument heeft op 21 november 2016 telefonisch contact opgenomen met Defam nadat hij er niet is geslaagd was via de website een verzoek tot opname van het krediet te plaatsen.

De website van Defam bleek aangepast, reden waarom Consument niet op dezelfde wijze als voorheen kon trekken onder het verleende krediet.

- 2.4 Defam heeft vervolgens een toetsing bij het BKR verricht waaruit naar voren kwam dat Consument naderhand een andere lening was aangegaan, als ZZP-er. Dit heeft Defam ertoe bewogen over te gaan tot blokkade van de opnamefaciliteit.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

- 3.1 Consument vordert openstelling van het WOZ krediet voor opnames, een schadevergoeding van € 5.000 en excuses. De schade bestaat uit een bedrag van € 1.000 voor de aanbeting van een auto en voor het overige uit genoegdoening voor het handelen van Defam als ook de wettelijke rente daarover.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument voert aan dat er in november 2016 voor Defam geen enkel recht is geweest om hem bij het BKR te toetsen en dat het krediet op onrechtmatige gronden is geblokkeerd.

Verweer van Defam

- 3.3 Defam 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 vast dat partijen ter zitting te kennen hebben gegeven alsnog de mogelijkheid een schikking te willen beproeven. In het kader daarvan zijn vervolgens meerdere e-mailberichten gewisseld waarvan de Commissie kennis heeft genomen. Gebleken is dat partijen geen overeenstemming hebben bereikt, reden waarom de Commissie uitspraak zal doen ten einde onderhavig geschil te beslechten. De Commissie stelt verder vast dat de vordering van Consument uit verschillende delen bestaat, welke zij hierna zal behandelen.

Openstellen WOZ krediet

- 4.2 Allereerst speelt de vraag of sprake is geweest van een toerekenbare tekortkoming van de zijde van Defam bij het blokkeren van het krediet. Dienaangaande heeft Consument gesteld dat het zonder grond bij het BKR toetsen van zijn gegevens bij het willen trekken van zijn krediet als zodanig dient te gelden. Dat Defam een dergelijke toets bij *aanvang* van de overeenkomst mocht verrichten en hem mocht aanmelden, staat niet ter discussie. Defam heeft hier tegenin gebracht dat er sprake was van een objectieve grond om te toetsen, namelijk na het verkrijgen van informatie omtrent een verandering in de situatie van Consument.

- 4.3 De Commissie overweegt dat Defam eerst achter die informatie is gekomen nadat Consument daarover mededelingen had gedaan tijdens een telefoongesprek waartoe hij zich genoodzaakt zag daar de Defam internetomgeving op welke hij gewoon was kredietopnames te verrichten, niet door hem te benaderen viel.
- 4.4 Alhoewel de Commissie het bedrijfsbelang van Defam, dat zij rekening dient te houden met de actuele situatie van haar cliënten, in beginsel onderschrijft, is naar het oordeel van de Commissie in dit specifieke geval de aanleiding voor het uitvoeren van de BKR toets in november 2016 niet in lijn met hetgeen Consument van Defam had mogen verwachten. Immers, had hij de internetomgeving van Defam op reguliere wijze kunnen benaderen, dan had Defam niet over de kennis beschikt die leidde tot blokkering van het WOZ krediet. Er bestond, mede gelet op het betrouwbare betalingsgedrag van Consument, geen andere aanleiding over te gaan tot een toetsing. Die tekortkoming wegdenkend, kan de Commissie niet anders dan concluderen dat de blokkade op onjuiste gronden is ingesteld. De Commissie wijst de vordering van Consument, dat het krediet wordt gedeblokkeerd, dan ook toe. Voorts dient de door de blokkade veroorzaakte schade aan Consument te worden vergoed.

Schade

- 4.5 Ten aanzien van de gevorderde schade overweegt de Commissie dat, zoals door haar ter zitting aan partijen is uitgelegd, enkel vermogensschade in de zin van artikel 6:96 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek voor vergoeding in aanmerking komt. Het bedrag dat Consument aan 'smartengeld' heeft gevorderd, kan zij reeds om die reden niet toewijzen. De Commissie overweegt voorts dat zij zich kan voorstellen dat Consument ongemak en frustratie heeft ervaren als gevolg van het feit dat hij veel tijd aan zijn klacht heeft moeten besteden. Ook deze schadepost kan echter niet worden aangemerkt als vermogensschade in de zin van de wet. Anders is dit ten aanzien van de door Consument gedane aanbetaling voor een auto. Consument heeft aangetoond deze kosten te hebben gemaakt en de kosten kwalificeren als vermogensschade in de zin van de wet. Dit bedrag komt dan ook volledig voor vergoeding in aanmerking. Consument heeft voorts wettelijke rente gevorderd, die de Commissie toewijst vanaf het moment van indienen van de klacht bij Kifid.

Excuses

- 4.6 Uit de na de zitting overgelegde e-mails blijkt de Commissie genoegzaam dat Defam haar onvoorwaardelijke excuses voor de gang van zaken aan Consument heeft gemaakt. Daarmee is voldaan aan het gevraagde en vormt dit deel van de vordering geen onderwerp van geschil meer.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Defam binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd:

- het WOZ krediet met contractnummer [nr. 1] deblokkeert;
- aan Consument vergoedt een bedrag van € 1.000 met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf 7 december 2016 tot aan de dag van algehele voldoening.

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.