

**Bindende Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening
nr. 2017-687 d.d. 18 oktober 2017**

**(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. W.H.G.A. Filott mpf en
mw. mr. A.M.T. Wigger, leden en mw. mr. M. Nijland, secretaris)**

Samenvatting

Een consument sluit in 2007 een doorlopend krediet af bij Kredietverstrekker. In 2009 wordt het doorlopend krediet binnen het concern van Kredietverstrekker overgesloten. In de periode 2011-2015 ziet de consument de rente over het doorlopend krediet toenemen van 8,9% naar 10,6%, terwijl bij andere kredietverstrekkers de rentetarieven dalen. De consument probeert meerdere keren om het krediet over te sluiten, maar vanwege een -onterechte- BKR-registratie lukt dat niet. Zodra de BKR-registratie is vervallen, lukt oversluiten wel. De consument krijgt voor het nieuwe krediet – binnen hetzelfde concern - een rentetarief dat 5,9% lager is dan het rentetarief voor het bestaande krediet. De consument vindt dat hij vijf jaar lang teveel rente heeft betaald en wil dat de bank dat terugbetaalt. De Geschillencommissie van Kifid oordeelt dat een renteverskil van bijna 6% voor een ander consumptief krediet voor dezelfde consument binnen hetzelfde concern onredelijk is. Kredietverstrekker heeft het verschil voor de Geschillencommissie niet afdoende kunnen verklaren en moet de teveel betaalde rente over de periode 2011-2015 aan de consument vergoeden.

Consument,

tegen

De Nederlandse Voorschotbank B.V., gevestigd te Amsterdam,
hierna te noemen de Kredietverstrekker.

I. Procesverloop

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van de Ombudsman Financiële Dienstverlening van 23 september 2015;
- het door Consument ingevulde klachtformulier als ontvangen op 22 december 2015;
- het verweerschrift van Kredietverstrekker van 2 maart 2016;
- de repliek van Consument van 27 april 2016;
- de dupliek van Kredietverstrekker van 26 mei 2016;
- de door de Bank ter zitting overgelegde pleitnota;
- het e-mailbericht van Consument van 15 juli 2016;
- de brief van Consument van 2 augustus 2016;
- de brief van Kredietverstrekker van 11 augustus 2016;
- de brief van Consument van 20 februari 2017;
- de brief van de Commissie van 16 maart 2017;
- het e-mailbericht van Kredietverstrekker van 12 april 2017;
- de brief van Kredietverstrekker van 30 juni 2017;

- de brief van Consument van 10 juli 2017;
- de brief van Kredietverstrekker van 27 juli 2017;
- de brief van Consument van 9 augustus 2017.

De Commissie heeft vastgesteld dat de Ombudsman Financiële Dienstverlening het dossier op basis van art. 26 van het Reglement heeft doorgezonden aan de Commissie. Daarnaast stelt de Commissie vast dat partijen het advies van de Commissie als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 14 juli 2016 en zijn aldaar verschijnen.

2. Feiten

- 2.1. Op 8 oktober 2007 heeft Consument tezamen met zijn echtgenote via bemiddeling van een tussenpersoon een krediet afgesloten bij Kredietverstrekker met een kredietlimiet van € 70.000,- (hierna: "Krediet A").
- 2.2. Op 28 augustus 2009 hebben Consument en zijn echtgenote Krediet A via bemiddeling van dezelfde tussenpersoon overgesloten bij Kredietverstrekker. De kredietsom werd daarbij verhoogd naar € 87.300,- (hierna: "Krediet B"). Krediet B is aangewend voor de aflossing van het uitstaande Krediet A van € 67.896,- en een krediet elders van € 4.247. Het resterende bedrag van € 3.850,- is aan Consument uitbetaald.
- 2.3. De effectieve rente over Krediet B op jaarbasis bedroeg initieel 8,9%. Het betrof een variabele rente. Op 16 september 2009 is een bedrag van € 69.960,- overgeboekt ten laste van Krediet B naar Krediet A. Hierdoor is Krediet A ingelost.
- 2.4. Vervolgens heeft Consument een automatische incasso van 26 augustus 2011 ten bedrage van € 493,10 laten storneren waardoor een achterstand op Krediet A is ontstaan.
- 2.5. Hierop heeft Kredietverstrekker de vordering uit hoofde van Krediet A uit handen gegeven aan een incassobureau. Vervolgens heeft Consument met zowel Kredietverstrekker als het incassobureau gecorrespondeerd, waarbij de nodige miscommunicatie is opgetreden.
- 2.6. Begin januari 2010 heeft de Kredietverstrekker het uitstaand saldo op Krediet A ingelost door middel van een afboeking ten laste van Krediet B.
- 2.7. Na de totstandkoming van Krediet B is hierop een betaalachterstand ontstaan. In verband met deze achterstand zijn partijen op 4 januari 2010 een akte van cessie overeengekomen op grond waarvan maandelijks € 800,- op het salaris van Consument zou worden ingehouden in mindering te brengen op de uitstaande kredietsom.
- 2.8. Op 15 januari 2010 heeft de Kredietverstrekker ten aanzien van Krediet A een achterstandsmelding bij het BKR gedaan.
- 2.9. Op 10 februari 2011 heeft Consument de achterstand op Krediet B ingelost.

- 2.10. In december 2011 heeft Consument Kredietverstrekker verzocht de achterstands-melding te verwijderen uit het BKR. In juni 2012 heeft Consument Kredietverstrekker nogmaals verzocht de codering te herstellen. Hierop heeft Kredietverstrekker negatief gereageerd. Kredietverstrekker heeft Consument beide keren naar het BKR verwezen.
- 2.11. Na vijf jaar, in juli 2015 is de achterstandscodering in het BKR opgeheven.
- 2.12. In juli 2015 bedroeg de rente over krediet B 10,6%.
- 2.13. In juli 2015 heeft Consument via tussenkomst van zijn tussenpersoon Krediet B afgelost met bedragen verkregen uit nieuwe kredieten, afgesloten met twee andere geldverstrekkers. Bij een zusteronderneming van Kredietverstrekker heeft hij een krediet van € 40.000,- tegen een variabele rente van 4,7% afgesloten (hierna: "Krediet C"). En bij een andere bank heeft hij een krediet van € 40.000,- tegen een rente van 5,4% afgesloten.

3. De vordering en grondslagen

- 3.1. Consument vordert dat Kredietverstrekker wordt veroordeeld tot vergoeding van een bedrag van ten minste € 60.000,-. Dit bedrag is opgebouwd uit de volgende schadeposten:
- i) De te veel betaalde rente van € 18.625,-. Daarnaast heeft Consument schade geleden doordat hij geld van vrienden en familie heeft moeten lenen. Tezamen komt dit op een bedrag van circa € 30.000,- neer.
 - ii) Daarnaast had Consument een aan zijn hypothecaire geldlening gekoppelde spaarverzekering. Omdat de lasten van Krediet B zo hoog waren, was Consument niet meer in staat de premies van de spaarverzekering te voldoen. Vanwege de ontstane premieachterstand heeft de verzekeraar de verzekering premievrij gemaakt. Hierdoor heeft Consument ten minste € 30.000,- schade geleden.
- 3.2. Aan deze vordering legt Consument, kort samengevat, ten grondslag dat Kredietverstrekker vanaf januari 2011 tot het moment van algemene aflossing in juli 2015 te veel rente aan hem in rekening heeft gebracht over Krediet B. De rente is geleidelijk verhoogd van 8,9% naar 10,6%, terwijl de rente bij andere kredietverstrekkers juist afnam. Via de website "uwgeldonline.nl" werd een percentage van 6,6 % aangeboden. Daarnaast heeft Consument door het handelen van Kredietverstrekker ten onrechte een BKR-notering gekregen, waardoor hij gedurende deze periode niet in staat is geweest het Krediet B over te sluiten. Daarnaast heeft de onbereidheid van Kredietverstrekker te onderzoeken of Consument in aanmerking zou kunnen komen voor een lager rentepercentage ertoe geleid dat de betaling van de maandpremie inzake zijn SpaarZekerVerzekering niet op tijd kon worden voldaan.

De verzekering is afgesloten ten tijde van de hypotheek en zou op 1 september 2029, als er maandelijks premie betaald zou worden, een bedrag ter grootte van € 80.000,- uitkeren. Wegens premieachterstanden heeft de verzekeraar de verzekering op 3 mei 2012 premievrij gemaakt. Op dit moment bedraagt het spaartegoed ongeveer € 21.000,-. Consument mist hierdoor een aanzienlijk deel van de waardeopbouw.

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

4. Beoordeling

4.1. Het geschil ziet op de door Kredietverstrekker aan Consument van januari 2011 tot juli 2015 in rekening gebrachte variabele rente over het tussen partijen bij overeenkomst van 28 augustus 2009 afgesloten consumptieve overeenkomst van Krediet B.

4.2. Omdat Kredietverstrekker ten aanzien van het Krediet A ten onrechte een achterstandsmelding bij het BKR heeft gedaan en in stand heeft gehouden, was oversluiten geen optie.

4.3. Rente

Consument stelt zich op het standpunt dat Kredietverstrekker hem gedurende de periode januari 2011 tot en met juli 2015 te veel rente in rekening heeft gebracht over de uitstaande kredietsom. De rente is geleidelijk van 8,9% naar 10,6% gestegen terwijl andere kredietverstrekkers op dat moment voor een soortgelijk krediet een variabele rente van 6,6% hanteerden. Bovendien heeft Consument in juli 2015 een deel van Krediet B afgelost uit een nieuw aan hem verstrekt Krediet C door een zusteronderneming van Kredietverstrekker tegen een variabele rente van 4,7%.

4.4. Na de mondelinge behandeling is Kredietverstrekker in de gelegenheid gesteld het renteverskil van 5,9% te verklaren tussen de rente die Kredietverstrekker in juli 2015 aan Consument in rekening bracht en de rente die haar zusteronderneming vanaf juli 2015 voor Krediet C aan hem rekening bracht, respectievelijk 10,6% versus 4,7%.

4.5. Kredietverstrekker heeft toegelicht dat het verschil tussen 10,6% en 4,7% zich met name laat verklaren door de verschillende risicoprofielen die door haar en haar zusteronderneming worden gehanteerd. Op grond van verschillende financiële en persoonlijke omstandigheden wordt een klant in een bepaalde risicocategorie ingedeeld. Het verschil in risicocategorie en rente laat zich door de volgende punten verklaren. Ten eerste bedroeg de kredietlimiet van Krediet B € 87.300,- ten opzichte van € 40.000,- van Krediet C. Ten tweede was Krediet B aflossingsvrij en werd op Krediet C van meet af aan afgelost op de uitstaande kredietsom. Ten derde was Consument inmiddels al zes jaar bekend binnen het concern, wat ten gunste kwam van zijn risicoprofiel. Ten vierde is het netto-inkomen van Consument ten opzichte van 2009 een paar honderd euro per maand gestegen, wat zijn risicoprofiel ook ten goede is gekomen. En tot slot is Krediet B via tussenkomst van een tussenpersoon afgesloten die hiervoor provisie ontving, wat via de rente aan Consument werd doorberekend. Dit alles verklaart het renteverskil van 5,9%.

- 4.6. Indachtig hetgeen de Commissie van Beroep van Kifid (hierna: CvB Kifid) hierover heeft overwogen, stelt de Commissie ten eerste vast dat een kredietverstrekker de bevoegdheid heeft een variabele kredietvergoeding te allen tijde te wijzigen en dat een kredietverstrekker deze wijzigingsbevoegdheid niet mag gebruiken op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, rekening houdend met alle omstandigheden van het geval. Bij de beoordeling hiervan, past de Commissie, gelet op de aard van artikel 6:248 lid 2 BW, de nodige terughoudendheid toe. Vergelijk CvB Kifid 2014/005, CvB Kifid 2014/007, CvB Kifid 2017/008.
- 4.7. In lijn met de Commissie van Beroep is de Commissie van oordeel dat sprake is van een verzwaarde stelplicht aan de zijde van Kredietverstrekker. Vergelijk CvB Kifid 2017/008 en GC Kifid 2016/135, r.o. 5.6. Het is in beginsel aan Consument om te stellen en – bij gemotiveerde betwisting door Kredietverstrekker – te bewijzen dat de Kredietverstrekker op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, gebruik heeft gemaakt van zijn bevoegdheid bij het vaststellen van het rentetarief. Dit neemt echter niet weg dat van Kredietverstrekker kan worden verlangd dat hij voldoende feitelijke gegevens verstrekt ter motivering van zijn betwisting van de stellingen van Consument teneinde deze laatste aanknopingspunten te verschaffen voor zijn bewijslevering. Vergelijk HR 20 november 1987, ECLI:NL:HR:1987:AD0058. Deze ‘verzwaarde stelplicht’ hangt samen met de omstandigheid dat de door de Consument te stellen feiten zich afspelen ‘in het domein’ van Kredietverstrekker. Deze is immers bij uitstek de deskundige op het terrein van kredietverlening en kan daardoor beter beschikken over informatie op dit gebied dan Consument. Te meer nu Kredietverstrekker als professionele partij actief is in een branche waarin hij geacht mag worden de ontwikkelingen, ook op het gebied van (geadverteerde) rentetarieven, bij andere aanbieders van soortgelijke kredieten te volgen.
- 4.8. Van een kredietverstrekker mag aldus worden verlangd dat hij feiten en omstandigheden naar voren brengt die rentewijzigingen kunnen verklaren. Tot die feiten en omstandigheden behoren ook gegevens over de rentetarieven die andere kredietaanbieders in de onderhavige periode voor vergelijkbare kredieten en risicogroepen hanteerden. Vergelijk CvB 2017/008 r.o. 4.6. Een ander aanknopingspunt is de vraag of Kredietverstrekker voor nieuwe en bestaande klanten dezelfde rentetarieven in rekening brengt. Verder is van belang of voor Consument feitelijk de mogelijkheid bestond het krediet af te lossen uit elders te verkrijgen krediet. Vergelijk CvB Kifid, 2017/008. De Commissie zal deze punten hieronder afzonderlijk bespreken.
- 4.9. *i) Verschil 10,6% versus 4,7%*
De Commissie stelt vast dat het de Kredietverstrekker in beginsel was toegestaan om Consument op basis van risk based pricing een bepaald rentetarief in rekening te brengen. Vergelijk CvB 2017/008. Echter, een renteverskil van 5,9% voor een zelfde consument bij een ander consumptief krediet laat zich moeilijk verklaren. Van een kredietverstrekker kan in beginsel niet verlangd worden een gespecificeerd inzicht te geven in alle elementen die door hem van belang worden geacht voor de vaststelling van een rentetarief en de waardering daarvan.

Een verschil van evenwel bijna 6%, (een meer dan 100% hoger tarief) binnen eenzelfde concern voor dezelfde consument alleen op basis van een ander consumptief krediet komt de Commissie niet redelijk voor, ook al was er gelet op de bedragen van de kredieten en de condities daarvan mogelijk sprake van een lager risico voor Kredietverstrekker. De Commissie is van oordeel dat de Kredietverstrekker geen afdoende verklaring voor dat verschil heeft gegeven. De mededeling van de Kredietverstrekker dat hij geen onderscheid maakt tussen bestaande en nieuwe klanten voor wat betreft de rentetarieven, doet hier niet aan af.

4.10. ii) *Oversluiten*

Consument stelt zich op het standpunt dat hij niet in staat was Krediet B naar elders over te sluiten wegens de achterstandscodering in het BKR. Hij heeft hiertoe een afwijzing van de Geldshop overgelegd waarin aan hem wordt medegedeeld dat hij wegens de BKR registratie niet in aanmerking komt voor een nieuw krediet. Kredietverstrekker betwist deze stelling en stelt dat een enkele afwijzing niet meebrengt dat het krediet niet overgesloten kon worden. De Commissie acht het in de financiële wereld een feit van algemene bekendheid dat het verkrijgen van een financieel product, in het bijzonder een krediet, nauwelijks een kans van slagen heeft als sprake is van een BKR registratie van de aanvrager. De impliciete productbelofte van een doorlopend krediet dat het de afnemer te allen tijde vrij staat het krediet kosteloos af te lossen door over te stappen naar een andere aanbieder, waardoor marktwerking ontstaat, is hierdoor een lege huls geworden.

4.11. Kredietverstrekker erkent dat de achterstandsmelding louter op Krediet A zag en dat partijen wat betreft de achterstand op Krediet B een akte van cessie zijn overeengekomen. Vervolgens heeft Kredietverstrekker, 'geheel coulance halve om erger te voorkomen' een onderlinge verrekening tussen beide kredieten uitgevoerd. Enerzijds stelt Kredietverstrekker zich op het standpunt dat haar zusteronderneming een op zichzelf staande organisatie is met haar eigen rentes en risicocategorieën. Anderzijds bestaat kennelijk toch zo'n nauwe verbondenheid tussen beide ondernemingen dat het uitvoeren van deze (interne) verrekening tot de mogelijkheden behoort. Gelet op de miscommunicatie rond de ontstane achterstand en het administratieve woud waarin Consument belandde als gevolg van de stornering van de laatste betalingstermijn (waarbij dubbele incasso's werden uitgevoerd, die vervolgens weer gestorneerd werden, door de tussenkomst van een incassobureau, dat niet op de hoogte leek van onderlinge betaalafspraken), begrijpt de Commissie niet waarom Kredietverstrekker deze verrekening niet eerder heeft uitgevoerd. Deze nauwe verbondenheid ziet de Commissie nog eens bevestigd door het argument van Kredietverstrekker dat Consument in juli 2015 inmiddels al zes jaar 'bekend' was binnen de groep van Kredietverstrekker en dit alles een positief effect heeft op de beoordeling van het kredietrisico. Kennelijk was de hele geschiedenis van de achterstanden niet van (groot) belang voor de groep waartoe Kredietverstrekker behoort. Dit klemt temeer nu Consument tevergeefs meerdere keren om oversluiting binnen het concern heeft verzocht. De Commissie begrijpt dan ook dat Consument zich in een zogenoemde "locked-up" situatie bevond en dat hij het krediet hierdoor niet heeft kunnen oversluiten.

4.12. *iii) Rente ten opzichte van andere marktpartijen*

Nu het handelen van Kredietverstrekker als onder (i) en (ii) besproken, de redelijkheidstoets niet kan doorstaan, behoeft de vraag of de door Kredietverstrekker in rekening gebrachte rente binnen de bandbreedte valt als zij wordt afgezet tegen representatieve rente van (voldoende) andere kredietaanbieders geen bespreking meer.

4.13. *Schade*

Kredietverstrekker heeft het rentetarief over Krediet B gewijzigd (verhoogd), terwijl Consument het krediet vanaf januari 2011 (al dan niet intern binnen het concern van Kredietverstrekker) tegen een lager rentetarief had kunnen oversluiten (als de verrekening had plaatsgevonden en de BKR-melding ongedaan was gemaakt). Consument heeft dus over de tussengelegen periode te veel rente aan Kredietverstrekker betaald. Kredietverstrekker zal die te veel betaalde rente aan Consument moeten terugbetalen.

4.14. Op de vraag wat te veel aan rente is betaald, is de Commissie van oordeel dat dit niet exact te bepalen is, gelet op de verschillende rentepercentages in de markt, die ook variëren naar gelang tijd, feiten en omstandigheden.

De Commissie acht evenwel in dit geval voor de in het geding zijnde periode, vanaf januari 2011 tot juli 2015 een gemiddeld rentepercentage van 6,6% redelijk. De Commissie heeft daarbij in ogenschouw genomen het door Consument in een bijlage bij het klachtenformulier en niet door Kredietverstrekker bestreden, percentage van 6,6% van een op internet aangeboden doorlopend krediet en de rentepercentages waartegen Consument in 2015 kredieten heeft afgesloten, onder meer bij een zustermaatschappij van Kredietverstrekker, ter aflossing van Krediet B. Kredietverstrekker zal aan Consument een bedrag gelijk aan het verschil tussen het daadwerkelijk betaalde rentepercentage en het percentage van 6,6% terug dienen te betalen over de periode januari 2011 tot juli 2015.

4.15. Wat betreft de door Consument gevorderde schade als gevolg van de lagere waarde opbouw van de aan zijn hypothecaire geldlening gekoppelde verzekering is niet aannemelijk geworden dat voldoende causaal verband bestaat tussen de door Consument geleden schade en het handelen van Kredietverstrekker.

4.16. *Vergoeding*

Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de Kredietverstrekker aan Consument een bedrag gelijk aan het verschil tussen het daadwerkelijk betaalde rentepercentage en het percentage van 6,6% terug dient te betalen over de periode januari 2011 tot juli 2015, te vermeerderen met de wettelijke rente daarover vanaf 1 januari 2011.

Hieronder wordt ook geacht begrepen te zijn de rente die Consument mogelijk heeft betaald aan familie en bekenden om de rente aan Kredietverstrekker te financieren. Dit overeenkomstig hetgeen is neergelegd in artikel 6:119 BW. Dit artikel geeft uiting aan het zogenoemde fixatiebeginsel. Dat houdt in dat de schuldeiser minimaal en maximaal recht heeft op het bedrag van de wettelijke rente. Vergelijk Parl. Gesch. Boek 6 BW, p. 467 en 473. Vergelijk ook GC Kifid, 2010/56, r.o. 5.3., GC Kifid 2011/40, r.o. 5.3, GC Kifid 2013/149, r.o. 4.7 en GC Kifid 2013/385, r.o. 4.4.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Kredietverstrekker binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag gelijk aan het verschil tussen het daadwerkelijk betaalde rentepercentage en het percentage van 6,6% over de periode januari 2011 tot juli 2015, te vermeerderen met de wettelijke rente daarover vanaf 1 januari 2011 tot de dag van betaling.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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