

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-099
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W.H.G.A. Filott mpf en prof. mr. M.L. Hendrikse,
leden en mr. F. Faes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13 januari 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Geldshop.nl B.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Geldshop
Datum uitspraak : 16 februari 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument stelt dat de intermediair haar zorgplicht heeft geschonden door niet te onderzoeken of Consument zijn consumptief krediet kon oversluiten naar een goedkopere geldverstrekker. De Commissie is van oordeel dat de intermediair haar zorgplicht niet heeft geschonden. Het is voldoende aannemelijk geworden dat oversluiten niet mogelijk was vanwege de negatieve BKR-registratie en de hoogte van het krediet.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Geldshop;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Geldshop;
- de reactie van Consument op de dupliek.

De Commissie stelt vast dat Geldshop heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

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 In 2009 heeft Consument via World of Credit bij De Nederlandse Voorschotbank (hierna: DNV) een doorlopend krediet van € 87.300,- (hierna: het Krediet) afgesloten. Begin 2012 heeft Geldshop de portefeuille van World of Credit overgenomen, waaronder ook het krediet van Consument.
- 2.2 In januari 2010 is een tweetal BKR-noteringen geplaatst bij Consument: een A-codering (achterstandsnotering) bij het Krediet en een A2-codering bij een verzendhuiskrediet. Ook heeft DNV de rente op het Krediet van Consument verhoogd van 8,9% naar 10,6%.

- 2.3 In de periode van januari 2012 tot maart 2015 zijn door Consument bij Geldshop acht financieringsaanvragen ingediend. Deze aanvragen hebben plaatsgevonden op 30 januari 2012, 15 april 2012, 27 november 2013, 7 februari 2014, 18 oktober 2014, 16 januari 2015, 7 februari 2015 en 24 maart 2015.
- 2.4 In 2015 zijn de achterstandscoderingen in het BKR opgeheven. In 2015 heeft Geldshop veelvuldig contact gehad met Consument en de kredietmaatschappijen om het Krediet over te sluiten. Geldshop is er niet in geslaagd om het Krediet over te sluiten. Consument heeft in juli 2015 het Krediet via een ander intermediair overgesloten naar twee verschillende financieringsmaatschappijen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat Geldshop de provisie, die zij als intermediair van DNV gedurende vier jaar heeft ontvangen, aan hem vergoedt, verhoogd met wettelijke rente. Consument heeft dit bedrag begroot op minimaal € 2.500,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag:
- Geldshop heeft niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur had mogen worden verwacht; zij heeft in de periode 2010 tot en met januari 2015 haar zorgplicht jegens Consument geschonden.
 - Consument is nooit actief benaderd door Geldshop; elk initiatief om te onderzoeken of oversluiten van het Krediet mogelijk was, kwam van Consument zelf. Geldshop heeft geen moeite gedaan om voor Consument uit te zoeken of hij voor een doorlopend krediet met lagere rente in aanmerking zou komen. Uit het kamerstuk Aanhangsel Handelingen II 2016/17, 385 van november 2016 komt onder andere duidelijk naar voren, dat een intermediair te allen tijde er zorg voor dient te dragen, dat indien een consument in een uitzichtloze situatie terecht komt, er door de intermediair naar een passende oplossing gezocht dient te worden.
 - De A2-codering bij het verzendhuiskrediet is door eigen inzicht van het verzendhuis verwijderd. De A-notering bij het Krediet in 2010 is veroorzaakt door slechte communicatie en handelwijze vanuit DNV bij het oversluiten vanuit een ouder doorlopend krediet in 2009. Dit had Geldshop moeten uitzoeken en in het kader van haar zorgplicht moeten proberen om deze A-codering er af te krijgen.

Verweer van Geldshop

- 3.3 Geldshop heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Geldshop heeft in 2009 niet geadviseerd of bemiddeld bij de totstandkoming van het Krediet. Geldshop heeft pas in januari 2012 de portefeuille van World of Credit overgenomen.
 - Geldshop heeft haar zorgplicht jegens Consument niet geschonden. Zij heeft zeer veel tijd besteed aan Consument. De acht financieringsaanvragen zijn beoordeeld en voorgelegd aan verschillende financieringsmaatschappijen.

Bij deze aanvragen zijn de persoonlijke gegevens, inkomsten en vaste lasten telefonisch doorgenomen en/of door Consument ingevuld op het aanvraagformulier via de website van Geldshop. De aanvragen zijn telkens afgewezen. De A-codering in het BKR en de hoogte van het over te sluiten Krediet van € 87.300,- hebben ertoe geleid dat Geldshop Consument niet kon helpen met het oversluiten van het Krediet. Consument kwam niet in aanmerking voor een ander krediet vanwege de acceptatiecriteria van de kredietmaatschappijen.

- Het door Consument aangehaalde kamerstuk heeft geen betrekking op de periode waarin het Krediet bij DNV uitstond.
- Nu Geldshop het Krediet pas in 2012 heeft overgenomen heeft zij niets te maken gehad met de wijze van totstandkoming van de A-codering.
- Geldshop heeft wel recht op provisie. Geldshop heeft op grond van de provisieovereenkomst met DNV recht op provisie over het uitstaande saldo van het krediet van Consument, althans in het geval er geen achterstanden zijn met aflossingen.

4. Beoordeling

Provisie

- 4.1 De Commissie oordeelt dat de vordering niet voor toewijzing in aanmerking komt, aangezien (het recht op) provisie berust op een overeenkomst tussen Geldshop en de geldverstrekker. Consument is hierbij geen partij en kan daarop dan ook geen aanspraak maken (zie ook Geschillencommissie Kifid 2014-450 en 2014-092). De vordering wordt reeds op die grond afgewezen.

Zorgplicht

- 4.2 Niettemin zal de Commissie beoordelen of Geldshop de op haar rustende zorgplicht jegens Consument heeft geschonden. Hierbij moet worden uitgegaan van de feiten en de wet- en regelgeving en inzichten in de periode van januari 2012 tot en met 2015. De periode van 2010 tot januari 2012 blijft buiten beschouwing, nu het Krediet in die periode nog geen onderdeel uitmaakte van de portefeuille van Geldshop.
- 4.3 Vaststaat dat Consument in de periode van januari 2012 tot en met maart 2015 acht financieringsaanvragen via de website van Geldshop heeft ingediend. Ook staat vast dat de aanvragen telkens zijn afgewezen. Geldshop heeft gesteld dat zij de aanvragen in behandeling heeft genomen, maar dat deze telkens door de met haar samenwerkende financieringsmaatschappijen zijn afgewezen vanwege de A-codering en de hoogte van het over te sluiten Krediet. De Commissie acht dit niet onaannemelijk.
- 4.4 Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Geldshop zich in het onderhavige geval voldoende heeft ingespannen jegens Consument, ook al kwam het initiatief telkens van Consument. Hierbij is in het bijzonder van belang dat de A-codering het oversluiten in de weg stond; van Geldshop kan verder niet worden verwacht dat zij eigener beweging de A-coderingen die dateren van voor de overname van de portefeuille van World of Credit, ter discussie stelt.

Uit het enkele feit dat oversluiting via een ander intermediair na verwijdering van de A-coderingen wel gelukt is, kan niet zonder meer afgeleid worden dat Geldshop in haar zorgplicht in 2015 tekortgeschoten is. Er kan onder gegeven omstandigheden dan ook niet worden geoordeeld dat Geldshop haar zorgplicht jegens Consument heeft geschonden. De vordering wordt daarom afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.