Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0106
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 20 juni 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: DEFAM B.V., gevestigd te Bunnik, verder te noemen Defam
Datum uitspraak	: 16 februari 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Opnameblokkade doorlopend krediet. Na advies en bemiddeling door een niet aan Defam verbonden adviseur heeft Defam in 2017 een doorlopend krediet aan de consument verstrekt. In 2020 heeft Defam na een herbeoordeling een opnameblokkade op het krediet ingesteld. De consument is het hiermee niet eens en vordert opheffing van de opnameblokkade. De commissie is van oordeel dat Defam op grond van de overeenkomst en de toepasselijke algemene voorwaarden weliswaar een opnameblokkade op het krediet mocht instellen, maar dat het uitoefenen van deze bevoegdheid door Defam onder de gegeven omstandigheden niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid aanvaardbaar was. De commissie wijst de vordering toe.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 29 juni 2021; 3) het verweerschrift van Defam; 4) de brief van de consument van 19 september 2021; 5) de brief van Defam van 15 november 2021; 6) de repliek van de consument; 7) de dupliek van Defam; 8) de pleitnota van de consument; 9) de brief van Defam van 3 februari 2022 en 10) de brief van de consument van 4 februari 2022.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 20 januari 2022. Partijen zijn aldaar verschenen.

1.3 De consument en Defam hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Na advies en bemiddeling door een niet aan Defam verbonden adviseur heeft Defam op 15 februari 2017 aan de consument een doorlopend krediet met een maximum krediet-bedrag van € 45.000,- en een variabele rente van 5,6% per jaar (hierna: het krediet) verstrekt.

2.2 Op de kredietovereenkomst tussen partijen zijn de Voorwaarden Doorlopend Krediet 1% DEFAM B.V. (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

2.3 In artikel 10 van de voorwaarden staat:

"Wij mogen een geldopname weigeren in de volgende gevallen:
- *U heeft de machtiging tot automatische incasso ingetrokken.*
- *Het betalingsverloop geeft daartoe aanleiding.*

Ook mogen wij een geldopname weigeren op 'objectieve gronden'. Bijvoorbeeld als u het geleende geld gebruikt voor criminele activiteiten of fraude. Of als wij inschatten dat er een groot risico is dat u het krediet niet kunt aflossen. Wij informeren u hierover van tevoren met een brief. Wanneer dit door een acute situatie niet mogelijk is doen wij dit achteraf."

2.4 In artikel 11 van de voorwaarden staat:

"Wij mogen tijdens de looptijd van de kredietovereenkomst herbeoordelen of uw krediet nog past bij uw financiële situatie. In dat geval:
- *Stelt u de stukken beschikbaar die wij op dat moment aan u vragen;*
- *Worden geldopnames gedurende de herbeoordeling geweigerd, dit geldt ook voor de geldopname die de aanleiding is voor de herbeoordeling;*
- *Kunnen wij naar aanleiding van de herbeoordeling besluiten de geldopnamemogelijkheden van uw krediet volledig te blokkeren. Wij informeren u hierover met een brief."*

2.5 Op 12 augustus 2020 heeft de consument € 2.500,- van het krediet opgenomen.

2.6 Op 31 augustus 2020 bedroeg het uitstaande saldo van het krediet € 42.822,94 en was beschikbaar voor opname € 2.177,06.

2.7 Op 16 november 2020 heeft Defam een opnameblokkade op het krediet ingesteld.

2.8 Op 22 mei 2021 heeft de consument aan Defam een brief gestuurd.

Hierin staat:

"Ik niet te spreken over de reden die voor de opnamestop werd aangevoerd. Uit de herbeoordeling van mijn financiële situatie zou zijn gebleken dat de krediet niet meer bij mijn financiële situatie past. Onder de streep zou ik onvoldoende bestedingsruimte hebben, doordat men het inkomen van een zzp'er niet mocht meenemen in de berekening en de beoordeling van mijn financiële situatie!

(…) Verder wordt in de algemene voorwaarden van de betreffende DEFAM krediet geen onderscheid gemaakt tussen inkomsten en loondienst in inkomsten als zzp-er.

Ik vind dat DEFAM bij het nemen van haar besluit om een opnamestop in te stellen niet alle belangen, althans mijn belangen niet heeft meegenomen in haar besluit. Dat de gevolgen van het besluit voor mij disproportioneel zijn, in verhouding tot de zogenaamde financiële risico die DEFAM zou lopen door het achterwege laten van de opnamestop. DEFAM loopt geen enkel risico door het opheffen van de opnamestop. Ik heb altijd aan mijn betalingsverplichtingen voldaan en heb betreffende krediet zeker 2 keren helemaal afgelost. (…)

(…) Het enige wat ik vraag, is dat het bedrag beschikbaar blijft zoals de Deken van de Haagse Orde van Advocaten van mij vraagt om toegelaten en beëdigd te worden als advocaat. (…)

Het instellen van een opnamestop vindt geen grond noch rechtvaardiging in de in de artikelen 10 en 11 van de algemene voorwaarden voor het instellen van de opnamestop. Op basis van het voorgaande verzoek ik u vriendelijk doch dringend om de door DEFAM ingestelde opnamestop op te heffen. (…)"

2.9 Op 1 juni 2021 heeft Defam aan de consument een brief gestuurd. Hierin staat:

"(…) Op 16 november hebben wij uw kredietwaardigheid opnieuw beoordeeld. Bij aanvraag van het contract was u werkzaam in loondienst. Destijds is op basis van dat inkomen uw kredietaanvraag beoordeeld en goedgekeurd. Door de herbeoordeling is gebleken dat u zelfstandig ondernemer bent geworden en op dat moment is er een blokkade op het contract gekomen. Dit is niet gedaan in verband met uw betaalverloop of omdat u geen vast inkomen (uit zelfstandigheid) heeft, maar omdat wij alleen een consumptief krediet verstrekken met inkomen uit loondienst. Gezien uw inkomen uit de eigen onderneming komt, kunnen wij uw inkomen niet meenemen.

Verantwoord kredietgeverschap en zorgplicht
DEFAM staat voor verantwoord kredietgeverschap. Dat principe beperkt zich niet tot het moment van het verstrekken van de lening, maar beslaat de gehele periode dat een lening loopt. Dit betekent onder andere dat zolang de lening bij ons loopt er momenten zijn waarin wij, vanuit de wettelijke zorgplicht, nagaan of de lening nog aansluit op uw persoonlijke situatie en of er dus nog voldoende draagkracht is voor het krediet. (…)"

2.10 Op 20 juni 2021 heeft de consument aan Defam een brief gestuurd. Hierin staat:

"(…) Verder wil ik nogmaals benadrukken dat ik ten tijde van de aanvraag van de krediet in 2017 inderdaad in loondienst werkte, maar ook inkomsten had als zzp-er. Die inkomensgegevens had ik ook beschikbaar gesteld, omdat ik alleen op basis van mijn inkomsten uit loondienst toen nooit deze krediet zou hebben gekregen. Dat mijn inkomsten als zzp-er in 2017 niet werden meegenomen in de beoordeling en goedkeuring van de krediet werd mij niet verteld en had ik ook niet kunnen weten. Het is ook niet opgenomen in de kredietvoorwaarden. (…)

En omdat u bij het verstrekken van de krediet in 2017 toen geen bezwaar had gemaakt tegen het feit dat ik reeds ook werkzaam was als zzp-er of dat het wellicht in de toekomst een probleem zou kunnen zijn, kunt u nu geen beroep meer op doen en op basis daarvan een opnameblokkade instellen.

(…) Met mijn inkomen als zzp-er heb ik in minder dan een jaar tijd (…) ruim € 30.000,- van de krediet afgelost. Daardoor kan ik nu niet voldoen een de kredieteis van de Haagse Orde van Advocaten en moet ik haastig op zoek gaan naar een andere kredietfaciliteit, iets dat onrealistisch is met mijn krediet bij u. (…)"

2.11 Op 30 juni 2021 bedroeg het uitstaande saldo van het krediet € 14.621,28 en was nihil beschikbaar voor opname.

2.12 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna deze zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.13 De consument vordert dat Defam de opnameblokkade op het krediet opheft.

2.14 Volgens de consument heeft Defam de opnameblokkade op het krediet ten onrechte ingesteld en gehandhaafd. Daarvoor heeft hij de volgende argumenten aangevoerd:

- Ten onrechte is Defam na de herbeoordeling tot de conclusie gekomen dat het krediet niet meer bij de financiële situatie van de consument past. Defam is tot die conclusie gekomen doordat zij het inkomen van de consument als zzp'er niet in haar herbeoordeling heeft betrokken. Defam is niet transparant en heeft op geen enkele manier laten zien hoe zij tot de conclusie is gekomen dat er sprake is van overkreditering.
- Bij de beoordeling van de aanvraag van het krediet was de consument in loondienst, maar ook al deels zzp'er. Dat was bij Defam bekend, maar vormde toen geen belemmering om het krediet te verstrekken.
- De consument heeft altijd aan al zijn betalingsverplichtingen ten opzichte van Defam voldaan en het krediet inmiddels al zeker twee keer afgelost.

De consument heeft in de periode juni 2020 tot en met oktober 2021 naast de maandelijkse termijnen van € 450,- minimaal € 27.050,13 extra afgelost.

- De echtgenote van de consument heeft sinds medio september 2021 ook inkomsten uit een arbeidsovereenkomst.
- De ingestelde opnameblokkade neigt naar willekeur, omdat niet in de voorwaarden is opgenomen dat Defam geen krediet aan zzp'ers verstrekt.
- Door het inkomen van zzp'ers niet bij de beoordeling van kredietaanvragen te betrekken, discrimineert Defam zzp'ers.
- De consument wordt disproportioneel in zijn belangen geraakt door de opnameblokkade op het krediet. De consument heeft bij de Raad van de Orde van Advocaten in het Arrondissement Den Haag een verzoek om goedkeuring van zijn stage en beoogd patroon als bedoeld in artikel 1 lid 1 van de Beleidsregel stage en patronaat 2020 van de Nederlandse Orde van Advocaten (hierna: de beleidsregel) ingediend. Omdat de consument de stage als stagiaire-ondernemer wil gaan doorlopen, schrijft artikel 1 lid 3 aanhef en onder c in verbinding met artikel 3 lid 5 aanhef en onder b van de beleidsregel voor dat hij een bewijs overlegt van een kredietfaciliteit van € 45.000,-, die direct en zonder kosten beschikbaar is en uitsluitend bestemd is voor zijn praktijkvoering. De opnameblokkade op het krediet belemmert de consument hierin. De opnameblokkade belemmert hem om als advocaat te worden beëdigd.

Het verweer van Defam

2.15 Defam heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het erom of Defam de opnameblokkade op het krediet moet opheffen. De commissie is van oordeel dat dat het geval is en zal dat hierna toelichten.

Wat houdt partijen verdeeld?

3.2 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat Defam ten onrechte een opnameblokkade op het krediet heeft ingesteld. De consument heeft toegelicht dat hij door de opnameblokkade disproportioneel in zijn belangen wordt geraakt omdat de opnameblokkade hem belemmert om een kredietfaciliteit van € 45.000,- als bedoeld in de beleidsregel aan te houden. Zie hetgeen hierover onder 2.14 is opgenomen.

3.3 Daartegenover heeft Defam het standpunt ingenomen dat haar bevoegdheid om een opnameblokkade in te stellen is gebaseerd op de kredietovereenkomst tussen partijen en de voorwaarden.

Defam heeft toegelicht dat zij op rechtmatige wijze en in overeenstemming met de wet- en regelgeving en haar dispositiebeleid gebruik heeft gemaakt van haar bevoegdheid en dat van willekeur geen sprake is. Onderdeel van haar dispositiebeleid is dat Defam standaard herbeoordelingen uitvoert als klanten een opnameverzoek doen dat een drempelbedrag van € 2.250,- overschrijdt. Het doel van de herbeoordelingen is volgens Defam enerzijds risicobeheersing voor Defam en anderzijds het voorkomen van overkreditering van klanten.

Mocht Defam de opnameblokkade op het krediet instellen?

3.4 Naar het oordeel van de commissie was Defam gerechtigd om de opnameblokkade in te stellen. Uit artikel 11 van de voorwaarden, hiervoor opgenomen onder 2.4, volgt dat partijen zijn overeengekomen dat Defam bevoegd is om tijdens de looptijd van de krediet-overeenkomst te beoordelen of het krediet nog bij de consument past. Defam heeft toegelicht dat zij dergelijke herbeoordelingen standaard uitvoert op het moment dat klanten een opname doen die een bedrag van € 2.250,- overschrijdt. Naar het oordeel van de commissie valt een dergelijke handelwijze binnen de beleidsvrijheid die Defam heeft. Verder staat vast dat de consument op 12 augustus 2020 een bedrag van € 2.500,- van het krediet heeft opgenomen. Dat is een opname die het drempelbedrag overschrijdt. Hieruit volgt dat Defam in zoverre bevoegd was om de opnameblokkade op het krediet in te stellen.

Heeft Defam naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid aanvaardbaar gehandeld?

3.5 Het voorgaande oordeel zou anders kunnen zijn als Defam bij de uitoefening van haar bevoegdheid heeft gehandeld in strijd met hetgeen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid aanvaardbaar is.[1] De commissie past bij de beoordeling hiervan de nodige terughoudendheid toe.[2] De commissie is van oordeel dat Defam bij de uitoefening van haar bevoegdheid om een opnameblokkade op het krediet in te stellen, heeft gehandeld in strijd met hetgeen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid aanvaardbaar is. Daarvoor is het volgende redengevend.

3.6 Ter zitting heeft de consument toegelicht dat hij in september 2021 met de beroepsopleiding van de Nederlandse Orde van Advocaten is begonnen en dat deze naar verwachting tot september 2024 zal duren. Inmiddels is hij weliswaar beëdigd als advocaat-stagiaire (op 27 augustus 2021), maar op grond van artikel 1 lid 3 aanhef en onder c in verbinding met artikel 3 lid 5 aanhef en onder b van de beleidsregel blijft de consument, omdat hij stagiaire-ondernemer is, verplicht om gedurende de looptijd van de beroepsopleiding een krediet-faciliteit van € 45.000,- voor zijn praktijkvoering aan te houden. Ter zitting heeft mr. [naam] het bestaan van deze regel beaamd.

---

[1] Zie artikel 6:248 lid 2 in verbinding met artikel 6:2 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek, te raadplegen in de bijlage bij deze uitspraak.

[2] Zie Commissie van Beroep Kifid nrs. 2014-005 en 2014-007 en Geschillencommissie Kifid nr. 2018-400.

Ook heeft mr. [naam] tijdens de zitting verklaard dat het krediet eigenlijk een zakelijk krediet is en dat Defam bij de verstrekking daarvan wellicht bij de consument de indruk heeft gewekt dat het krediet als zakelijk krediet aan hem is verstrekt omdat Defam ermee bekend was dat hij toen al (deels) als zzp'er werkzaam was. In haar brief van 3 februari 2022 heeft Defam bovendien bevestigd dat zij bij het sluiten van de kredietovereenkomst wist voor welk (zakelijk) doel het krediet door de consument zou worden gebruikt. Onder deze omstandigheden is de commissie van oordeel dat Defam niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid heeft gehandeld door een opnameblokkade op het krediet in te stellen, en dat Defam de opnameblokkade moet opheffen en opgeheven moet houden voor de duur van de beroepsopleiding van de consument, maar uiterlijk tot 1 september 2024. Bij dit oordeel heeft ook een rol gespeeld dat de consument onweersproken heeft gesteld dat hij ten opzichte van Defam altijd volledig aan zijn betalingsverplichtingen uit hoofde van het krediet heeft voldaan en dat hij in de periode september 2020 tot en met juni 2021 bijna € 30.000,- op het krediet heeft afgelost. De commissie neemt daarmee voorshands aan dat de consument financieel gezien nauwelijks een risico vormt voor Defam. Ook was bij dat oordeel van belang dat de consument ter zitting heeft verklaard dat de arbeidsovereenkomst van zijn echtgenote inmiddels is omgezet in een contract voor onbepaalde tijd. Ook dat geeft (meer) zekerheid voor Defam. Ten slotte was voor dit oordeel van belang dat Defam, ondanks uitdrukkelijk schriftelijk verzoek daartoe op 26 november 2021 van de secretaris, niet met stukken heeft onderbouwd (berekend) waarom er sprake was van overkreditering als het krediet zou worden gehandhaafd.

3.7 Al het voorgaande betekent dat Defam in strijd met de redelijkheid en de billijkheid in dit geval ten onrechte een opnameblokkade op het krediet heeft ingesteld.

Wat is de conclusie?

3.8 De conclusie is dat Defam verplicht is de opnameblokkade op het krediet op te heffen en opgeheven te houden totdat de consument de beroepsopleiding van de Nederlandse Orde van Advocaten heeft voltooid, maar uiterlijk tot 1 september 2024.

4. De beslissing

De commissie:

– beslist dat Defam binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd de opnameblokkade op het krediet opheft en opgeheven houdt totdat de consument de beroepsopleiding van de Nederlandse Orde van Advocaten heeft voltooid, maar uiterlijk tot 1 september 2024;

– wijst het meer of anders gevorderde af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 6:2 BW

1. Schuldeiser en schuldenaar zijn verplicht zich jegens elkaar te gedragen overeenkomstig de eisen van redelijkheid en billijkheid.
2. Een tussen hen krachtens wet, gewoonte of rechtshandeling geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

Artikel 6:248 BW

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.
2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.