Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-594 (mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. R.J. Paris, mr. A.P. Luitingh, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 5 november 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Santander Consumer Finance Benelux B.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Kredietgever
Datum uitspraak	: 20 juli 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering toegewezen

Samenvatting

Blokkade doorlopend krediet. Toezegging. De Kredietgever heeft, naar aanleiding van betalingsachterstanden, het krediet van Consument geblokkeerd. Tussen partijen staat vast dat aan Consument toegezegd is dat het krediet vrijgegeven zou worden als Consument drie maanden aaneen aan zijn betalingsverplichtingen zou voldoen. Nadat Consument inderdaad drie maanden aan zijn betalingsverplichtingen voldaan had, is het krediet toch niet vrijgegeven. De Kredietgever heeft aangevoerd dat zij dit vanuit haar zorgplicht gedaan heeft. In het onderhavige geval staat de toezegging aan Consument in de weg aan het beroep van de Kredietgever op haar beleid. De vordering van Consument (het vrijgeven van het krediet) wordt toegewezen.

1. Het procesverloop

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hier om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van de Kredietgever en 4) de repliek van Consument en 5) de aanvullende informatie van de Kredietgever.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 25 mei 2020 en hebben daaraan deelgenomen. Na de hoorzitting heeft de Commissie schriftelijk een vraag gesteld aan de Kredietgever, die zij beantwoord heeft. Consument is in de gelegenheid gesteld te reageren op het antwoord van de Kredietgever, maar daar heeft hij van afgezien.

1.3 Consument en de Kredietgever hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In 2011 heeft Consument met zijn partner een doorlopend geldkrediet afgesloten bij de Kredietgever, met een opnamelimiet van € 50.000,- (hierna: het krediet). Maandelijks betaalt Consument aan de Kredietgever een bedrag van minimaal € 45,-, bestaande uit aflossing en rente.

2.2 Op een gegeven moment ontstonden er betalingsachterstanden voor het krediet en in verband daarmee heeft de Kredietgever in 2019 de opnamemogelijkheid van het krediet geblokkeerd. Consument had op dat moment ongeveer € 35.000,- van het krediet opgenomen en dus ongeveer € 15.000,- aan bestedingsruimte over.

2.3 Op 12 augustus 2019 heeft een medewerker van de Kredietgever een voicemailbericht bij Consument ingesproken over de blokkade van het krediet (hierna: het voicemailbericht).

2.4 In oktober 2019 heeft Consument contact opgenomen met de Kredietgever omdat het krediet nog geblokkeerd was. Naar aanleiding van dit telefoongesprek heeft Consument op 11 oktober 2019 een e-mail ontvangen van de Kredietgever. In die e-mail werd Consument verzocht het bijgevoegde inkomsten/lastenformulier in te vullen en ondertekend te retourneren en onderliggende documentatie aan te leveren.

2.5 Op de kredietovereenkomst zijn Algemene Voorwaarden van toepassing verklaard (hierna: de algemene voorwaarden). In de algemene voorwaarden is opgenomen:

> *"**3.10 Blokkering kredietlimiet doorlopend krediet***
> *Santander heeft het recht het gebruik van de bestedingsruimte van een doorlopend krediet te beperken en geen nieuwe geldopnames of aankopen meer toe te staan:*
> *a. Indien zich - nadat de kredietransactie is aangegaan - omstandigheden voordoen of feiten bekend worden, welke een normale afwikkeling van de kredietransactie in gevaar brengen. Deze beperking wordt weer opgeheven zodra Santander van oordeel is dat normale afwikkeling van de kredietransactie weer voldoende is gewaarborgd;*
> *(…)*
> *Santander stelt Kredietnemer onverwijld schriftelijk - dan wel op een andere duurzame drager - op de hoogte van een dergelijke beslissing."*

De klacht en vordering

2.6 Volgens Consument is zijn krediet terecht geblokkeerd vanwege onregelmatige betalingen, maar had de Kredietgever de blokkade in oktober 2019 moeten opheffen.

Hij heeft naar voren gebracht dat hij medio 2019 telefonisch van de Kredietgever vernomen heeft dat het krediet kan worden vrijgegeven zodra er drie maanden aaneen weer een regelmatige incasso plaatsgevonden heeft. In het voicemailbericht van 12 augustus 2019 is aan Consument toegezegd dat, indien aan de gestelde voorwaarde is voldaan, de blokkade in oktober 2019 opgeheven zou worden. Toen Consument in oktober 2019 inderdaad drie maanden aaneen aan zijn betalingsverplichtingen voldaan had, stelde de Kredietgever een extra voorwaarde aan het vrijgeven van het krediet: zij verlangde dat Consument gegevens over zijn inkomen zou aanleveren. Daar is Consument het niet mee eens, omdat de Kredietgever daarmee de toezegging van 12 augustus 2019 niet nakomt. Bovendien heeft de Kredietgever de financiële situatie van Consument al in kaart gebracht bij de totstandkoming van het krediet. Volgens Consument kan de Kredietgever dat niet opnieuw verlangen.

Het verweer van de Kredietgever

2.7 De Kredietgever heeft de volgende verweren gevoerd. Consument heeft tijdens een periode van bijna twee jaar nagenoeg maandelijks een betalingsachterstand gehad. Het krediet is geblokkeerd vanwege dit onregelmatige betalingsverloop, waarna Consument gedurende een periode van drie maanden zijn betalingsverplichtingen moest nakomen.

2.8 De Kredietgever heeft echter ook een zorgplicht jegens Consument, wat betekent dat zij Consument op een verantwoorde, doordachte manier wil helpen aan financiële ruimte. De Kredietgever moet en wil voorkomen dat Consument in financiële problemen komt. Vanwege de lange periode van achterstanden heeft de Kredietgever besloten de financiële situatie van Consument in kaart te brengen om er zeker van te zijn dat het krediet nog bij zijn (mogelijk gewijzigde) situatie past. In dat kader heeft de Kredietgever informatie opgevraagd. Zonder de opgevraagde informatie te ontvangen kan de Kredietgever geen verantwoorde beslissing nemen over de deblokkering van het krediet.

2.9 Tijdens de hoorzitting op 25 mei 2020 heeft de Kredietgever naar voren gebracht dat het in kaart brengen van de financiële situatie onderdeel is van het l*ocked up*-beleid van de Kredietgever. Op basis van kritieke prestatie-indicatoren (KPI's) kan gesignaleerd worden dat de klant zijn krediet mogelijk niet kan oversluiten naar een andere aanbieder. De term die voor deze situatie gebruikt wordt, is dat de klant dan potentieel locked up is. Een van de onderdelen van dit beleid is dat financiële gegevens worden opgevraagd. Dit beleid is gebaseerd op het artikel in de algemene voorwaarden over blokkades (artikel 3.10, zie overweging 2.5). Volgens de Kredietgever hoeft een klant met betalingsachterstanden niet locked up te zijn, omdat die klant het krediet mogelijk wel kan oversluiten.

3. De beoordeling

3.1 Aan de Commissie is ter beoordeling voorgelegd of de Kredietgever het krediet geblokkeerd mag houden totdat Consument financiële gegevens en documentatie overgelegd heeft en de Kredietgever daarover positief geoordeeld heeft. De Commissie is van oordeel dat de Kredietgever dit niet mag en dat zij de blokkade moet opheffen. Dit oordeel wordt als volgt toegelicht.

Het voicemailbericht

3.2 Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat in het voicemailbericht van 12 augustus 2019 aan hem toegezegd is dat het krediet in oktober 2019 zou worden vrijgegeven. Consument heeft de Kredietgever gevraagd om een geluidsopname hiervan te verstrekken, maar de Kredietgever was daar niet toe in staat, omdat zij opnames niet langer dan zestig dagen bewaart. In de schriftelijke reactie op de klacht van Consument heeft de Kredietgever wel bevestigd dat er telefonisch of in het voicemailbericht bij Consument verwachtingen gewekt zijn over het vrijgeven van het krediet en zij heeft excuses aangeboden voor het ongemak. Tijdens de hoorzitting is de voicemail eveneens aan de orde geweest. Toen heeft de Kredietgever gesteld dat zij geen twijfels heeft over de stellingen van Consument betreffende het voicemailbericht en dat zij geen informatie heeft om daar tegenin te brengen. Na afloop van de hoorzitting heeft de Commissie ter verificatie gevraagd of dit betekent dat de Kredietgever de inhoud van de voicemail erkent zoals Consument die naar voren gebracht heeft. De Kredietgever heeft dat toen bevestigd. Daarmee staat het vast dat in het voicemailbericht aan Consument toegezegd is dat het krediet in oktober 2019 zou worden vrijgegeven, zonder dat dit afhankelijk zou zijn van het aanleveren van financiële gegevens.

Het locked up-beleid

3.3 De Kredietgever heeft zich echter op het standpunt gesteld dat zij toch de financiële situatie van Consument mag toetsen als daar aanleiding toe is. In verband met haar zorgplicht heeft zij (op basis van artikel 3.10 in de algemene voorwaarden) locked up-beleid geformuleerd.

3.4 De Commissie merkt op dat tijdens de schriftelijke procedure door Kifid aan de Kredietgever gevraagd is op grond waarvan zij het krediet geblokkeerd hield. Toen heeft de Kredietgever zich niet beroepen op haar beleid en ook niet op de algemene voorwaarden. Omdat het locked up-beleid en de algemene voorwaarden pas in de mondelinge behandeling naar voren gebracht zijn, is dat te laat, nu Consument zich daarop niet heeft kunnen voorbereiden. Dat beleid en het beroep op die voorwaarden worden dan ook buiten beschouwing gelaten. Genoemd beleid (in combinatie met de algemene voorwaarden) als grondslag voor het opvragen van de financiële gegevens is dan ook niet komen vast te staan. Voor dit geval is bovendien doorslaggevend dat er een toezegging aan Consument gedaan is.

De toegezegde opheffing van de blokkade moet dan ook worden uitgevoerd.

4. De beslissing

De Commissie beslist dat de opnamemogelijkheid van het krediet van Consument door de Kredietgever moet worden vrijgegeven binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer 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.

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 40 van het Reglement.