Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0521
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	13 september 2021
Ingediend door	De consument
Tegen	Quander N.V. h.o.d.n. Directa, gevestigd te 's-Hertogenbosch, verder te noemen de kredietverstrekker
Datum uitspraak	22 juni 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving, de algemene voorwaarden en de brief van de kredietverstrekker van 16 juni 2021

Samenvatting

Klacht over het geblokkeerde krediet. De consument stelt dat de kredietverstrekker de overeenkomst dient na te komen. Zo stelt de consument dat de kredietverstrekker geen grond heeft om zijn krediet te blokkeren. Daarnaast stelt de consument dat de kredietverstrekker tekort is geschoten in zijn communicatie tegenover hem door hem niet al eerder te informeren dat het krediet niet meer passend was. Ook stelt de consument dat de kredietverstrekker zijn besluit op verkeerde informatie heeft gebaseerd. Vaststaat dat de consument bij de kredietverstrekker heeft gevraagd om een nieuw krediet/verhoging van de limiet. Om overkreditering te voorkomen is de kredietverstrekker gehouden om opnieuw de financiële situatie van de consument te beoordelen. De kredietverstrekker mocht het krediet blokkeren, omdat sprake is van een objectieve grond. Ten aanzien van de alternatieve leencapaciteitsberekening is de conclusie van de kredietverstrekker onjuist dat het gehele krediet geblokkeerd moet blijven. De kredietverstrekker dient over te gaan tot gedeeltelijke opheffing van de blokkade voor zover de consument niet meer heeft opgenomen dan de hoogte van zijn nieuw berekende leencapaciteit. De klacht is zodoende gedeeltelijk gegrond.

1. Procedure

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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende reactie van de consument; 3) het verweerschrift van de kredietverstrekker; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de kredietverstrekker en 6) de aanvullende reactie van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 30 maart 2022. De consument was ondanks de oproep niet aanwezig bij de hoorzitting. De kredietverstrekker heeft deelgenomen.

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 5 november 2019 heeft de consument bij de kredietverstrekker een doorlopend krediet met een kredietbedrag van € 14.692,- gesloten.

2.2 In mei 2021 heeft de consument bij de kredietverstrekker een aanvraag ingediend voor een nieuw krediet waarmee hij zijn lopend krediet gedeeltelijk wilde aflossen. De kredietverstrekker heeft op basis van de stukken van de consument geconcludeerd dat er sprake was van onvoldoende leencapaciteit.

2.3 Op 25 mei 2021 heeft de consument per e-mail een klacht ingediend bij de kredietverstrekker over de wijze waarop de kredietaanvraag in behandeling is genomen. Diezelfde dag heeft de kredietverstrekker een telefoongesprek met de consument gevoerd. In dat gesprek heeft de kredietverstrekker de consument een alternatief aanboden, namelijk een persoonlijke lening van maximaal € 17.500,-. Daarmee kon de consument toch eenmalig een bedrag van maximaal € 2.808,- worden verstrekt.

2.4 Op 16 juni 2021 heeft de consument bij de kredietverstrekker een opnameverzoek voor zijn lopende krediet ingediend. Op dat moment bedroeg het openstaande bedrag € 11.280,86. De kredietverstrekker heeft vervolgens aan de consument recente stukken opgevraagd om zijn persoonlijke en financiële situatie te actualiseren. Naar aanleiding van de geactualiseerde gegevens heeft de kredietverstrekker de consument op 17 juni 2021 geïnformeerd dat zijn leencapaciteit € 10.838,68 bedraagt en onvoldoende is voor verdere opname.

2.5 Op 22 juni 2021 heeft de consument opnieuw per e-mail zijn klacht ingediend bij de kredietverstrekker. Op 8 september 2021 heeft de kredietverstrekker een toelichting gegeven op de uitgevoerde actualisatie. Volgens de kredietverstrekker bedraagt de huidige leencapaciteit van de consument € 10.838,68. Dat betekent dat de blokkade van het krediet geldt tot het moment dat het krediet lager is dan € 10.838,68.

De vordering en klacht

2.6 De consument vordert van de kredietverstrekker dat zijn rekening wordt vrijgegeven voor opname tot aan het kredietbedrag van € 14.692,-.

2.7 Ten eerste stelt de consument dat de kredietverstrekker de overeenkomst dient na te komen. Het doorlopend krediet biedt de mogelijkheid om het afgeloste bedrag weer op te nemen. Dat is nu niet mogelijk. De consument betaalt hierdoor al drie jaar rente voor een product dat hem feitelijk ontzegd wordt.

2.8 Ten tweede stelt de consument dat er geen grond bestaat op basis waarvan de kredietverstrekker het krediet mocht blokkeren. In de voorwaarden wordt niet gesproken over de zorgplicht of het blokkeren van de rekening om deze reden. In de gedragscode die voor de kredietverstrekker geldt, staat dat de opnamemogelijkheid pas ná een looptijd van 36 maanden geactualiseerd moet worden. Het krediet heeft nog geen 36 maanden gelopen. De consument is verder meer gaan verdienen en hij heeft altijd netjes betaald.

2.9 Ten derde stelt de consument dat de kredietverstrekker tekort is geschoten in zijn communicatie. De kredietverstrekker had de consument ervan op de hoogte moeten stellen dat zijn product eigenlijk te duur was vanwege de hogere rente. De consument moest er zelf achter komen dat zijn leenbedrag te hoog is en dat de zorgplicht van de kredietverstrekker verdere opnames verbieden. De consument had juist op dat moment het geld nodig. Daarnaast mocht de consument op basis van de weergave van zijn rekening verwachten dat hij probleemloos geld kon opnemen.

2.10 Ten vierde is de kredietverstrekker bij zijn besluit van verkeerde informatie uitgegaan. De consument heeft de kredietverstrekker ervan op de hoogte gebracht dat hij op korte termijn geen kinderopvangtoeslag meer zou betalen. Inmiddels ontvangt de consument geen kinderopvangtoeslag en betaalt hij ook niet meer aan de kinder-opvang. Bovendien ontvingen zowel de consument als zijn ex-partner ieder kinder-opvangtoeslag die zij naar een gezamenlijke rekening stortten. De kredietverstrekker is echter ervan uitgegaan dat de consument alleen de kinderopvang betaalde en is dus foutief ervan uitgegaan dat de consument meer kosten daarvoor draagt.

Het verweer

2.11 De kredietverstrekker 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 het om?

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de kredietverstrekker de opname-mogelijkheden voor de consument mocht beperken.

Mocht de kredietverstrekker de opnamemogelijkheid beperken?

3.2 Voorop staat dat de kredietverstrekker op grond van artikel 4:34 Wet op het financieel toezicht (Wft) gehouden is om vóór de totstandkoming van een krediet of de verhoging van een kredietlimiet informatie in te winnen over de financiële positie van de consument. Daarmee beoordeelt de kredietverstrekker, ter voorkoming van overkreditering, of het aangaan van de overeenkomst of verhoging verantwoord is.

3.3 De commissie is van oordeel dat hier sprake is van een objectieve grond waarop de kredietverstrekker het krediet mocht blokkeren in de zin van artikel 7:65 lid 3 BW, namelijk (voorkomen van) overkreditering.[1] In de voorwaarden heeft de kredietverstrekker als weigeringsgrond voor opname verwezen naar 'een goede reden'. In dit geval beschikte de consument al bij de kredietverstrekker over een lopend krediet van € 14.692,-. In mei heeft de consument bij de kredietverstrekker een krediet aangevraagd van € 17.000,- waarmee hij onder meer het lopend krediet wilde aflossen. De kredietverstrekker heeft vervolgens naar aanleiding hiervan de financiële positie van de consument (opnieuw) getoetst. De kredietaanvraag in mei 2021 gaf, zo begrijpt de commissie, aanleiding voor de kredietverstrekker om over te gaan tot (vroegtijdige) actualisatie van de gegevens van de consument.[2] Aangezien de consument meer krediet had opgenomen dan volgens de nieuwe toets verantwoord was, mocht de kredietverstrekker het krediet blokkeren.

Is de kredietverstrekker van onjuiste gegevens uitgegaan bij de berekening van de leencapaciteit?

3.4 Ten aanzien van het klachtonderdeel dat de kredietverstrekker van verkeerde gegevens is uitgegaan, overweegt de commissie als volgt. Uit de klacht begrijpt de commissie dat de consument met name heeft gesteld dat de kredietverstrekker een onjuist bedrag heeft meegenomen ten aanzien van de kosten voor kinderopvang. De kredietverstrekker heeft voor zijn berekening verwezen naar het bankafschrift van 20 mei 2021 dat hij heeft ontvangen van de consument. Volgens de kredietverstrekker heeft de consument nagelaten toe te lichten waarom hij een bedrag van € 186,- heeft ontvangen aan voorschot kinderopvangtoeslag en € 445,50 aan kosten voor de kinderopvang heeft betaald. Om die reden is de kredietverstrekker uitgegaan van de informatie die hij op het bankafschrift heeft waargenomen. De consument heeft vooralsnog niet (met stukken) onderbouwd dat de conclusie van de kredietverstrekker onjuist is, ook niet na het expliciete verzoek van de kredietverstrekker in de klachtprocedure.

3.5 Daarbij heeft de kredietverstrekker in zijn verweer ook een alternatieve toets gedaan waarin de helft van de kosten voor kinderopvang wordt meegenomen. De kredietverstrekker heeft op basis hiervan de conclusie getrokken dat opname niet mogelijk zou zijn, omdat het huidige kredietlimiet € 14.692,- bedraagt en volgens de alternatieve toets de beschikbare leencapaciteit € 13.814,- is. Naar het oordeel van de commissie trekt de kredietverstrekker hier niet de juiste conclusie en moet deze overgaan tot gedeeltelijke opheffing van de blokkade, voor zover hetgeen de consument heeft opgenomen van het krediet minder is dan € 13.814,-. Bij de commissie is bekend dat de consument in ieder geval ten tijde van de blokkade tot € 11.280,86 heeft opgenomen van het krediet.

[1] Zie GC Kifid 2021-0632, te vinden op www.kifid.nl.
[2] Zie ook artikel 12 van de VFN Gedragscode

3.6 Voor zover de consument meent dat hij duidelijk is geweest richting de kredietverstrekker dat hij géén kinderopvang (op korte termijn) meer zou betalen, zoals blijkt uit zijn laatste schriftelijke reactie, is de commissie van oordeel dat dit onvoldoende uit de stukken is gebleken. Voor zover dat inderdaad het geval is, is het aan de consument om dit nader met stukken te onderbouwen richting de kredietverstrekker. Vervolgens is het aan de kredietverstrekker om op basis van deze gegevens opnieuw te beoordelen of het volledige kredietbedrag weer wordt vrijgegeven.

Is de kredietverstrekker tekortgeschoten in zijn communicatie naar de consument?

3.7 Tot slot gaat de commissie in op de onvrede van de consument ten aanzien van de communicatie met de kredietverstrekker. De commissie heeft in het dossier – los van de communicatie over de klacht – enkel één brief aangetroffen waarin de kredietverstrekker een brief overgelegd van 16 juni 2021 waarin de consument geïnformeerd is. Uit het verweer van de kredietverstrekker begrijpt de commissie dat er meerdere telefoongesprekken plaatsgevonden met de consument, namelijk op 25 mei 2021, 16 juni 2021 en 4 november 2021. De gesprekken betroffen volgens de kredietverstrekker de leencapaciteit van de consument na zijn kredietaanvraag, het opnameverzoek van de consument en de ongelukkige tekst van de meldingen in de online omgeving van het krediet. Hiervan zijn geen gespreksnoties door de kredietverstrekker overgelegd.

3.8 De commissie begrijpt dat de consument het als vervelend heeft ervaren dat hij ermee geconfronteerd werd dat hij geen gebruik kon maken van zijn lopende krediet, althans het gedeelte dat hij nog niet had opgenomen. De consument heeft echter in mei 2021 een nieuw krediet aangevraagd, waarna is gebleken dat hij onvoldoende leencapaciteit had om het krediet (tegen een hoger bedrag) over te sluiten. Volgens de kredietverstrekker is op 25 mei 2021 telefonisch met de consument besproken dat zijn leencapaciteit onvoldoende was. Vervolgens heeft de kredietverstrekker hem op 16 juni 2021 geïnformeerd dat zijn krediet voor verdere opname is geblokkeerd, omdat het niet meer bij zijn financiële situatie past. Aangezien de commissie niet over details van het telefoongesprek van 25 mei 2021 beschikt, kan zij op basis van de aanwezige niet vaststellen of de kredietverstrekker tekort is geschoten in haar communicatie richting de consument en of het voldoende duidelijk voor hem was dat het hebben van onvoldoende leencapaciteit ook gevolgen zou hebben voor zijn lopend krediet.

Conclusie

3.9 Op basis van het voorgaande concludeert de commissie dat de klacht van de consument gedeeltelijk gegrond is.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de kredietverstrekker de blokkade van het krediet gedeeltelijk moet opheffen, namelijk tot € 13.814,-.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden alsmede relevante onderdelen uit de brief van de kredietverstrekker van 16 juni 2021

Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Wet op het financieel toezicht

Artikel 4:34

1. Voor de totstandkoming van een overeenkomst inzake krediet, of een belangrijke verhoging van de kredietlimiet, dan wel de som van de bedragen die op grond van een bestaande overeenkomst inzake krediet aan de consument ter beschikking zijn gesteld, wint een aanbieder van krediet in het belang van de consument informatie in over diens financiële positie en beoordeelt hij, ter voorkoming van overkreditering van de consument, of het aangaan van de overeenkomst onderscheidenlijk de belangrijke verhoging verantwoord is.

2. De aanbieder gaat geen overeenkomst inzake krediet aan met een consument en gaat niet over tot een belangrijke verhoging van de kredietlimiet of de som van de bedragen die op grond van een bestaande kredietovereenkomst aan de consument ter beschikking zijn gesteld indien dit, met het oog op overkreditering van de consument, onverantwoord is.

3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot het eerste en tweede lid.

Burgerlijk Wetboek Boek 7

Artikel 65

(…)

3. De kredietgever kan, indien dit in de kredietovereenkomst is overeengekomen, op objectieve gronden de consument het recht ontnemen om op grond van een kredietovereenkomst met onbepaalde looptijd krediet op te nemen. De kredietgever stelt de consument, op papier of op een andere duurzame drager, indien mogelijk van tevoren en uiterlijk onmiddellijk na deze ontneming, van deze ontneming in kennis, alsook van de gronden hiervoor, tenzij het verstrekken van dergelijke informatie op grond van andere communautaire wetgeving is verboden of indruist tegen doelstellingen van openbare orde of openbare veiligheid.

VFN Gedragscode

Beheer in relatie tot Lock Up bij doorlopend kredietverlening

12. Actualisatie bij doorlopende kredietverleningen: bepalingen voor lopende portefeuille van doorlopende kredieten per 1 mei 2019

De aanbieder dient doorlopende kredieten met actuele opnamemogelijkheid te actualiseren als het krediet al langer loopt dan 36 maanden, en in de afgelopen 36 maanden geen actualisatie heeft plaatsgevonden, in de volgende situatie:

De uitnutting (onder uitnutting wordt verstaan het huidige uitstaande saldo als percentage van de oorspronkelijke kredietlimiet) is hoger dan de uitnutting die is opgenomen in onderstaande tabel:

(…)

Aanvullend worden doorlopende kredieten met een uitstaand saldo vanaf €10k minimaal eens per 60 maanden geactualiseerd.

Als het huidige uitstaande saldo, het huidige rentepercentage en de huidige maandelijkse termijn leiden tot een resterende theoretische looptijd van meer dan 180 maanden is eveneens sprake van verplichte minimaal 3-jaarlijkse actualisatie.

Als een aanbieder op de hoogte is van het ontstaan van een achterstand op een elders lopend CKI-geregistreerd krediet, waarbij het kredietbedrag ten minste €1.000 bedraagt, is sprake van verplichte actualisatie. Ook als de aanbieder signaleert dat op meerdere elders lopende CKI-geregistreerde kredieten achterstanden ontstaan is sprake van verplichte actualisatie.

Aanvullend op deze situaties dient de aanbieder te beschikken over een integraal actualisatie-beleid waarin o.a. aandacht dient te worden besteed aan het opnamegedrag van de consument, de leeftijd van de consument (mede in relatie tot de leeftijdsgebonden afbouw van de limiet), life events zoals echtscheiding en werkeloosheid, en de behandeling van signalen die wijzen op veranderingen in de persoonlijke situatie van de consument. Het integrale actualisatie-beleid dient hiermee nadrukkelijk een doorlopend proces te vormen, waarbij de aanbieder actie onderneemt zodra sprake is van een risico gestuurd signaal.

Het beleid van de aanbieder dient zich erop te richten dat doorlopende kredieten volledig zijn ingelost voor de maximum overeengekomen leeftijd en/of looptijd. De aanbieder dient aanvullend te beschikken over een beleid dat er op is gericht om te voorkomen dat de consument die wordt geconfronteerd met een leeftijdsgebonden afbouw van de schuldenlast in een financieel problematische situatie terecht komt door een toename van maandelijkse verplichtingen.

Onder actualisatie wordt het volgende verstaan:

Bij de aanbieder rust de primaire verantwoordelijkheid (al dan niet in samenwerking met het intermediair) om in contact met de consument vast te stellen of nog sprake is van kredietverlening die aansluit bij de huidige financiële situatie en de huidige bepalingen uit de VFN Gedragscode die toezien op kredietwaardigheidstoetsing. Hiertoe wordt een actualisatie uitgevoerd. Op initiatief van de aanbieder wordt dan voor de consument inzichtelijk gemaakt welke kredietomvang, gegeven de huidige financiële situatie van de consument en de huidige bepalingen uit de VFN Gedragscode die toezien op kredietwaardigheidstoetsing, passend is. De aanbieder voert hiertoe een inkomsten/lasten toets uit waarin minimaal gebruik wordt gemaakt van: de huidige gezinssituatie, het huidige netto-inkomen en de huidige bruto/netto woonlasten. Ook wordt middels een BKR toets vastgesteld welke consumptieve kredieten op dat moment uitstaan bij de consument.

Als de consument (na een reminder) geen invulling geeft aan het aanleveren van de betreffende informatie wordt het doorlopende krediet geblokkeerd voor opnames. Het krediet wordt vervolgens pas weer gedeblokkeerd als op basis van later alsnog door de consument aangeleverde informatie is vastgesteld dat de uitstaande doorlopende kredietlimiet aan de consument verstrekt kan worden op basis van de huidige financiële situatie en de huidige bepalingen uit de VFN Gedragscode die toezien op kredietwaardigheidstoetsing.

Op basis van de inkomsten / lasten toets wordt vastgesteld of de consument op basis van de huidige financiële situatie en de huidige bepalingen uit de VFN Gedragscode die toezien op kredietwaardigheidstoetsing nog in aanmerking zou komen voor de uitstaande kredietlimiet en/of het uitstaande saldo. De door de consument verstrekte gegevens dienen te worden geverifieerd vanaf een kredietlimiet van €1.000. Deze verificatie dient te worden gebaseerd op bescheiden en/of informatie die op een voldoende objectieve wijze de door de consument kenbaar gemaakte financiële situatie bevestigen.

Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

4. Krediet

(…)

Kredietlimiet

U en uw partner kunnen geld opnemen tot de afgesproken kredietlimiet. Directa.nl kan de hoogte van de kredietlimiet verlagen. Directa.nl kan opnames weigeren als daar een goede reden voor is. Dit kan bijvoorbeeld bij (vermoedens van) fraude of als u uw betalingsverplichtingen niet nakomt.

Relevante onderdelen uit de brief van de kredietverstrekker van 16 juni 2021

"*U hebt een verzoek gedaan voor een extra geldbedrag op uw bankrekening. Om uw aanvraag te kunnen behandelen hebben wij u gevraagd om actuele gegevens aan ons door te geven. Uit de door ons ontvangen informatie is gebleken dat wij u het extra bedrag helaas niet kunnen verstrekken.*

Uw huidige financiële situatie sluit niet meer aan bij uw krediet. Het door u aangevraagde bedrag kunnen wij dan ook niet naar u overmaken.

Blokkeren van uw rekening

Doordat het krediet niet meer past bij uw financiële situatie hebben wij uw rekening geblokkeerd voor verdere opnames.

Geef wijzigingen in uw persoonlijke situatie aan ons door

Wij vinden het belangrijk dat het lopende krediet bij u past. Wijzigt uw persoonlijke situatie? Neemt u dan contact met ons op of wijzig uw gegevens van Mijn Directa op de website www.Directa.nl. We zullen dan opnieuw voor u beoordelen of verdere opnames mogelijk zijn."