Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-1021

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M. Groen, secretaris)

Datum uitspraak	18 december 2025
Klacht van	Mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	IB Krediet B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de kredietverstrekker
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Verzoek tot finale kwijting. Beleidsvrijheid. De consumenten klagen erover dat de kredietverstrekker hun voorstel tot finale kwijting niet wil accepteren. Volgens de consumenten is de gang van zaken onacceptabel en was er al een toezegging tot het accepteren van het voorstel gedaan door een werknemer van de kredietverstrekker. De kredietverstrekker stelt zich op het standpunt dat er geen aanknopingspunten in het dossier zitten waaruit een toezegging blijkt. Daarnaast heeft deze het voorstel van de consumenten intern getoetst, maar kan men niet akkoord gaan met de geboden percentages. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de kredietverstrekker misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- of beleidsvrijheid of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar heeft gehandeld. De vorderingen van de consumenten worden afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de kredietverstrekker; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de kredietverstrekker.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consumenten 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 De consumenten hebben met de kredietverstrekker een overeenkomst voor een krediet gesloten.

Op enig moment zijn de consumenten in een minnelijk schuldtraject terechtgekomen, waarbij de kredietverstrekker akkoord is gegaan met een percentage van 15,31% aflossing van de totale schuld. Op enig moment daarna zijn de consumenten in een WSNP-traject beland, waarbij er naast de schuld bij de kredietverstrekker nog 15 andere schuldeisers waren. De totale schuldenlast was € 110.000,-.

2.2 Omdat de consumenten niet rond konden komen in het WSNP-traject, hebben zij bij de rechter een verzoek gedaan om het WSNP-traject te beëindigen en iedere schuldeiser apart aan te schrijven met een voorstel voor een betalingsregeling. De consumenten hadden op dat moment al enige tijd contact met een werknemer van de kredietverstrekker over het krediet. Om tot een betalingsregeling te komen, hebben de consumenten op verzoek van de werknemer van de kredietverstrekker verschillende documenten aangeleverd. Op enig moment daarna bleek dat deze werknemer niet meer werkzaam was bij de kredietverstrekker, waarop de consumenten opnieuw documenten moest aanleveren om de betalingsregeling te beoordelen. Het voorstel van de consumenten is daarna afgewezen.

2.3 Op 14 augustus 2024 hebben de consumenten een klacht ingediend bij de kredietverstrekker. In zijn definitieve standpunt van 20 september 2024 heeft de kredietverstrekker aangegeven dat hij (opnieuw) inzage nodig heeft in de huidige financiële situatie van de consumenten, waarna de consumenten zich tot Kifid hebben gewend. Tijdens de klachtprocedure bij Kifid hebben de consumenten een percentage van 34,62% van de totale schuld tegen finale kwijting geboden, te betalen in 24 maanden. De kredietverstrekker is niet akkoord gegaan met dit voorstel.

De klacht en de vorderingen

2.4 De consumenten klagen erover dat de kredietverstrekker niet akkoord gaat met hun voorstel voor een betalingsregeling en voeren daartoe het volgende aan. De kredietverstrekker is in het minnelijk traject al akkoord gegaan met een percentage van 15,31%, dus hij zou ook akkoord moeten gaan met dit percentage buiten een minnelijk traject. De consumenten zijn hun betalingsregeling altijd netjes nagekomen en doen er alles aan om hun schulden af te lossen.

2.5 Daarnaast was er met de werknemer van de kredietverstrekker nagenoeg een akkoord bereikt, in die zin dat de werknemer aangaf dat het wel goed zou komen met de betalingsregeling en dat er alleen nog een formeel akkoord benodigd was. Toen bleek dat deze werknemer ineens niet meer werkzaam was bij de kredietverstrekker, kon de kredietverstrekker ook geen aantekeningen, gespreksnotities of andere zaken aanleveren waaruit bleek wat er met de consumenten was besproken.

2.6 De gehele gang van zaken is niet netjes verlopen. De consumenten zijn er bijvoorbeeld niet van op de hoogte gesteld dat het innen van de vordering was overgedragen aan een incassobureau totdat zij ineens een brief van Vesting Finance kregen.

Daarnaast zijn er beloftes gedaan die niet zijn nagekomen en moesten de consumenten keer op keer dezelfde documentatie aanleveren. De consumenten zijn welwillend en willen niets liever dan schuldenvrij zijn, maar de kredietverstrekker werkt hen keer op keer tegen en heeft geen empathie voor de situatie van consumenten.

2.7 De consumenten vorderen dat de kredietverstrekker akkoord gaat met de beloofde en door de consumenten voorgestelde percentages om de schuld tegen finale kwijting af te lossen, dan wel dat er tot een andere betalingsregeling wordt gekomen.

Het verweer

2.8 De kredietverstrekker heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de kredietverstrekker gehouden is om akkoord te gaan met het voorgestelde percentage van 15,31% dan wel 34,62% te betalen in 24 maanden tegen finale kwijting. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en licht dat hierna toe.

Moet de kredietverstrekker akkoord gaan met het voorgestelde percentage tegen finale kwijting?

3.2 De commissie stelt voorop dat de kredietverstrekker een zekere mate van contracts- en beleidsvrijheid heeft. De consumenten hebben een kredietovereenkomst met de kredietverstrekker gesloten en het verzoek van de consumenten betekent een wijziging van de tussen partijen bestaande overeenkomst. De kredietverstrekker mag als contractspartij in beginsel zelf bepalen of en onder welke voorwaarden hij een verzoek tegen finale kwijting goedkeurt.[1] Deze contracts- en beleidsvrijheid kan worden beperkt indien sprake is van schending van de geldende wet- en regelgeving of als de geldverstrekker in de gegeven omstandigheden op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik – waaronder misbruik van bevoegdheid - maakt van deze vrijheid. De commissie past de nodige terughoudendheid toe bij een beroep op de beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid, gelet op de aard van de hiervoor relevante artikelen 3:13 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) en 6:248 BW.

3.3 De commissie is van oordeel dat de kredietverstrekker heeft gehandeld binnen zijn contracts- en beleidsvrijheid. De kredietverstrekker heeft toegelicht dat er bij een verzoek tot (gedeeltelijke) kwijting volgens zijn beleid moet worden beoordeeld wat de inkomens- en vermogenspositie van de kredietnemers is.

[1] Zie GC Kifid nrs. 2021-0028 en 2019-777.

Een van de uitgangspunten daarbij is dat klanten in gelijke gevallen gelijk behandeld moeten worden. Daarnaast moet de kredietverstrekker zich ervan vergewissen dat de gevraagde kwijting de best mogelijke optie is om tot afwikkeling van het krediet te komen. De kredietverstrekker heeft de verzoeken tot finale kwijting van de consumenten afgewezen, omdat het volgens hem voor de consumenten mogelijk is om meer af te lossen dan de geboden percentages. Het standpunt van de consumenten dat er al toezegging was gedaan en een akkoord was bereikt met een oud-werknemer van de kredietverstrekker houdt geen stand, nu hiervoor geen aanknopingspunten in het dossier zitten die dit standpunt onderbouwen.

3.4 De commissie is van oordeel dat de kredietverstrekker met zijn toelichting een voldoende onderbouwing heeft gegeven van zijn beslissing om geen uitzondering op zijn beleid voor de consumenten te maken. Hierdoor is niet komen vast te staan dat de kredietverstrekker misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- of beleidsvrijheid of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar heeft gehandeld. Voor dit oordeel is mede van belang dat de consumenten onvoldoende hebben onderbouwd dat zij niet meer dan 34,62% van het kredietbedrag kunnen terugbetalen en dat het verzoek tot finale kwijting financieel noodzakelijk is.

3.5 De commissie begrijpt de teleurstelling van de consumenten over de weigering van het voorstel tegen finale kwijting door de kredietverstrekker. Het is de commissie echter niet gebleken dat de consumenten een zodanig zwaarwegend belang hebben bij de betalingsregeling dat de kredietverstrekker kan worden verplicht om hieraan mee te werken.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, 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 verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, 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

Burgerlijk Wetboek

Artikel 3:13 BW

1. *Degene aan wie een bevoegdheid toekomt, kan haar niet inroepen, voor zover hij haar misbruikt.*

2. *Een bevoegdheid kan onder meer worden misbruikt door haar uit te oefenen met geen ander doel dan een ander te schaden of met een ander doel dan waarvoor zij is verleend of in geval men, in aanmerking nemende de onevenredigheid tussen het belang bij de uitoefening en het belang dat daardoor wordt geschaad, naar redelijkheid niet tot die uitoefening had kunnen komen.*

3. *Uit de aard van een bevoegdheid kan voortvloeien dat zij niet kan worden misbruikt.*

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.*