Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0482

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	18 juni 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Qander Consumer Finance B.V., gevestigd te 's-Hertogenbosch, verder te noemen de kredietverstrekker
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Overkreditering. De consument stelt dat de kredietverstrekker de kredieten niet aan hem had mogen verstrekken, omdat sprake was van een gokverslaving. De kredietverstrekker voert aan dat zij geen indicaties had dat sprake was van problematisch leengedrag en dat van overkreditering geen sprake is. De commissie wijst de vordering af.

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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de kredietverstrekker; 4) de repliek van de consument 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 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 1 september 2023 heeft de consument bij de kredietverstrekker een persoonlijke lening afgesloten met een kredietlimiet van € 15.000,- tegen een vast rentepercentage van 9,8% per jaar.

2.2 Op 6 oktober 2023 is de kredietlimiet vervolgens verhoogd naar € 23.300,-, tegen een vast rentepercentage van 11,5% per jaar.

2.3 Op 8 februari 2024 is de kredietlimiet verhoogd naar € 28.000,-, tegen een vast rentepercentage van 9,5% per jaar.

2.4 Op 23 februari 2024 is de kredietlimiet verhoogd naar € 30.050,-, tegen een vast rentepercentage van 9,5% per jaar.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert betaling van een bedrag van € 45.000,-.

2.6 De consument legt hieraan ten grondslag dat de kredietverstrekker haar zorgplicht heeft geschonden door het verstrekken van de kredieten en dat sprake is van overkreditering. De consument voert daarbij het volgende aan. De kredietverstrekker heeft herhaaldelijk kredieten verstrekt zonder rekening te houden met zijn persoonlijke situatie. De consument had een gokverslaving en heeft de leningen volledig gebruikt om te gokken. De kredietverstrekker heeft hier onvoldoende rekening mee gehouden. De consument was 27 jaar ten tijde van het afsluiten van de leningen en had geen eerdere ervaring met leningen. Het hoge rentepercentage van 9,5% toont ook aan dat de kredietverstrekker de consument als risicovol beschouwde. De consument heeft drie keer een verhoging aangevraagd in vijf maanden tijd en er was bovendien sprake van BKR-registraties waaruit schulden bleken. De kredietverstrekker had beter onderzoek moeten doen en had de kredieten niet mogen verstrekken.

Het verweer

2.7 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

3.1 De vraag die de commissie dient te beantwoorden is of sprake is van overkreditering bij het verstrekken van het krediet. Naar het oordeel van de commissie is daarvan geen sprake. Deze beslissing zal hierna worden toegelicht.

3.2 De commissie merkt op dat de kredietverstrekker bij dupliek heeft aangegeven dat zij het gehele krediet heeft opgeëist, omdat de consument onvolledige informatie zou hebben verstrekt bij de aanvraag van de kredieten. De consument heeft hierover in deze procedure niet geklaagd en de commissie zal dan ook geen oordeel geven over de vraag of de kredietverstrekker het krediet mocht opeisen. Voor zover de consument het hiermee niet eens is kan hij hierover – na het doorlopen van de interne klachtprocedure – eventueel een nieuwe klacht indienen.

Het juridisch kader

3.3 Met overkreditering wordt de situatie bedoeld waarin een krediet aan een consument is verstrekt ondanks dat de consument de daarbij behorende lasten niet kan dragen.

Artikel 4:34 van de Wet op het financieel toezicht (Wft) bepaalt dat de kredietverstrekker voorafgaand aan de totstandkoming van een kredietovereenkomst in het belang van de consument informatie moeten inwinnen over diens financiële positie en overkreditering moet voorkomen.

3.4 Op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering rust de bewijslast van de stelling dat de kredietverstrekker de leningen niet had mogen verstrekken wegens problematisch leengedrag op de consument. Het is dus aan de consument om te onderbouwen dat de kredietverstrekker wist – of had moeten weten – dat sprake was van een gokverslaving.

De inhoudelijke beoordeling

3.5 Tussen partijen is niet in geschil dat de kredieten op basis van het inkomen van de consument mochten worden verstrekt. De consument stelt zich echter op het standpunt dat de kredietverstrekker had moeten weten dat sprake was van een gokverslaving of problematisch leengedrag en dat zij de kredieten daarom had moeten weigeren.

3.6 De consument legt hieraan onder meer ten grondslag dat sprake was van meerdere BKR-registraties waaruit schulden bleken. De consument heeft een BKR-overzicht overgelegd waaruit blijkt dat de consument meerdere kredieten heeft afgesloten. De commissie kan hieruit niet opmaken in welke periode deze kredieten liepen, maar uit het BKR-overzicht blijkt in ieder geval niet dat sprake was van negatieve BKR-coderingen. Naast de kredieten bij de kredietverstrekker zijn hierop een telefoonkrediet van € 648,-, een roodstandfaciliteit van € 1.000,- en een doorlopend krediet van € 2.400,- zichtbaar. Dergelijke kredieten duiden op zichzelf niet op problematisch leengedrag en de commissie ziet dan ook niet in waarom de kredietverstrekker de kredieten op basis hiervan had moeten weigeren, voor zover deze al aan de orde waren ten tijde van het afsluiten van de kredieten.

3.7 Verder stelt de consument dat het rentepercentage zou duiden op een hoog risicoprofiel en de lening daarom had moeten worden geweigerd. Dit is door de consument verder niet onderbouwd en blijkt ook overigens nergens uit.

3.8 De consument verwijst ter onderbouwing van zijn stelling verder nog naar de rekening-afschriften die hij bij het aanvragen van de kredieten heeft verstrekt. Allereerst had volgens de consument het feit dat hij rekeningafschriften van de 28e tot en met de 28e van de maand heeft overgelegd, in plaats van de 1e tot en met de 1e, aanleiding moeten vormen om de kredieten te weigeren, omdat dit geen volledige kalendermaand betreft. Hiermee miskent de consument echter dat de 28e tot en met de 28e ook een volledige maand betreft. De commissie ziet niet in waarom dit enige aanwijzing voor problematisch leengedrag zou vormen.

3.9 Daarnaast stelt de consument dat uit enkele transacties op de overgelegde bankafschriften blijkt dat er sprake was van problematisch leengedrag. Hij wijst onder meer op een betalingsregeling met zijn zorgverzekeraar.

De kredietverstrekker heeft hierop ten verwere aangevoerd dat uit de rekeningafschriften blijkt dat het om een betalingsregeling van zes maanden ging, waarvan inmiddels drie termijnen waren voldaan. Betalingsregelingen van minder dan zes maanden hoeven volgens de kredietverstrekker niet te worden meegenomen in de beoordeling van de aanvraag. De commissie overweegt als volgt. Op het rekeningafschrift is als beschrijving van de betaling te zien: *"Betalingsregeling: termijn 3 van 6".* De maandtermijn bedroeg blijkens het rekeningafschrift € 44,98. Ervan uitgaande dat de maandtermijnen gelijk zijn betrof dit dus een geringe achterstand van € 269,88, waarvan de helft inmiddels was afgelost. Verder is op de rekeningafschriften nog een betalingsregeling met de Belastingdienst zichtbaar. De kredietverstrekker geeft aan dat zij hierover navraag heeft gedaan en dat hieruit is gebleken dat de consument over 2021 te veel zorgtoeslag had ontvangen ten bedrage van € 108,- en dat hij dit in drie termijnen zou terugbetalen. Dit is door de consument niet betwist en blijkt ook uit het overzicht van de Belastingdienst. De consument wijst verder nog op een stornering wegens onvoldoende saldo van € 41,51. De kredietverstrekker voert aan dat één stornering bij consumenten niet ongebruikelijk is en dat dit op zichzelf onvoldoende is om een krediet te weigeren. De commissie overweegt dat uit de rekeningafschriften lijkt te volgen dat dit bedrag 11 dagen later alsnog is voldaan. Verdere storneringen zijn niet zichtbaar op de rekeningafschriften.

3.10 Naar het oordeel van de commissie blijkt uit de rekeningafschriften weliswaar dat de consument niet altijd tijdig aan zijn betalingsverplichtingen voldeed, maar kan hieruit niet worden opgemaakt dat dit van dusdanige aard was dat de kredietaanvragen dienden te worden geweigerd. Het ging om kleine bedragen, er was sprake van kortdurende achterstanden en er was bovendien geen sprake van negatieve BKR-coderingen. Dat sprake was van ernstige betaalproblemen of een gokverslaving blijkt hieruit in ieder geval niet.

3.11 Dat de consument geld vanaf zijn bankrekening naar andere bankrekeningen op zijn naam overboekte vormt ook geen aanleiding om te concluderen dat sprake is van een gokverslaving of anderszins financiële problemen. Het is niet ongebruikelijk dat mensen geld overboeken naar andere rekeningen – bijvoorbeeld spaarrekeningen – op hun naam. Dat de consument voor kleine bedragen Tikkies betaalde is ook niet ongebruikelijk en vormt in ieder geval ook geen aanwijzing dat sprake is van financiële problemen. Ook betalingen aan de Google Play store zijn niet ongebruikelijk en vormen ook geen aanwijzing voor financiële problemen. Het gaat bovendien om slechts twee betalingen met een totaal-bedrag van ongeveer € 35,-, waarbij bovendien niet duidelijk is waar deze betalingen op zien. Dat deze bedragen zouden zijn gebruikt om te gokken blijkt niet uit de rekening-afschriften. Datzelfde geldt voor twee betalingen die via Klarna zijn verricht. Ook dit is niet ongebruikelijk en gezien de geringe hoeveelheid vormen die op zichzelf geen aanleiding om te concluderen dat van een verslaving of financiële problemen sprake was.

3.12 Dat de consument naast zijn baan ook nog een uitzendbaan had, duidt ook niet op financiële problemen. Dit betekent zelfs dat bovenop het inkomen extra inkomsten werden gegenereerd. De commissie ziet niet in hoe dit tot weigering van de kredieten had moeten leiden.

Conclusie

3.13 Naar het oordeel van de commissie is alles bij elkaar genomen onvoldoende gebleken dat de kredietverstrekker had moeten weten dat sprake was van problematisch leengedrag. De commissie merkt daarbij nog op dat op de rekeningafschriften geen transacties zichtbaar zijn waaruit blijkt dat de consument überhaupt gokte, laat staan dat dit gedrag problematisch was. Hoewel er uit de rekeningafschriften mogelijk geconcludeerd kan worden dat sprake was van enige betalingsachterstanden, volgt uit die afschriften in combinatie met het inkomen en de nadere stukken niet dat deze van dusdanige aard waren dat de kredieten hadden moeten worden geweigerd. Dit sluit op zichzelf ook aan bij de stelling van de consument dat hij heeft geprobeerd om de aangeleverde rekeningafschriften zo zorgvuldig mogelijk te selecteren, omdat hij wist dat deze zo "schoon" mogelijk moesten zijn voor het verkrijgen van een krediet. Dit kan de consument echter niet aan de krediet-verstrekker tegenwerpen.

3.14 Gezien het voorgaande wordt de vordering van de consument afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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

Artikel 4:34 Wet of het financieel toezicht

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.

Artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.