Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0776

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	21 februari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Tinka B.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen Tinka
Datum uitspraak	15 september 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de website van Tinka

Samenvatting

Consumentenkrediet. De consument heeft bij de voorganger van Tinka een doorlopend krediet afgesloten. Na de overname door Tinka zijn verzoeken voor kredietopname steeds geweigerd. De consument vordert nakoming van de overeenkomst. De commissie is van oordeel dat Tinka de consument niet het recht mocht ontnemen krediet op te nemen tot aan de kredietlimiet. Tinka moet de consument in staat stellen alsnog krediet op te nemen. De vordering van de consument wordt toegewezen.

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 stukken van de consument; 3) het verweerschrift van Tinka; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Tinka.

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 Tinka 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 consument heeft in 2016 een doorlopend krediet afgesloten bij Moneyathome B.V. (hierna: Moneyathome) met een limiet van € 3.000,-. Daarnaast heeft de consument een kredietovereenkomst met een gespreid betalen faciliteit afgesloten bij Wehkamp met een limiet van € 2.001,-. Zowel (de kredieten verstrekt door) Moneyathome als Wehkamp zijn in 2021 overgenomen door Tinka.

2.2 Op 18 december 2021 wilde de consument een geldbestelling plaatsen bij Moneyathome voor een bedrag van € 750,-. Het openstaande saldo bedroeg op dat moment € 2.287,05. Door inlogproblemen is het hem niet gelukt een geldbestelling te plaatsen. De consument heeft zich hierover beklaagd bij Moneyathome.

2.3 Tinka heeft op 5 januari 2022 gereageerd op de klacht van de consument:

"(…)

In uw e-mail geeft u aan dat u zowel bji Money@home als Wehkamp/Tinka niet kunt inloggen. Graag geef ik u mijn reactie.

Om in te loggen op Mijn Tinka gebruikt u [e-mailadres] en het bijbehorende wachtwoord. (hetzelfde als waarmee u inlogt op Mijn Wehkamp) U ziet dan onder Gespreid betalen uw openstaande saldo.

Het is helaas niet mogelijk om nog in te kunnen loggen op Money@Home, dit gaat helaas ook niet wijzigen. Uw openstaande saldo van Money@home is € 2.287,05, de incasso die rond 10 januari wordt afgeschreven is nog niet in mindering gebracht. (…)"

2.4 De consument heeft hierover telefonisch contact opgenomen met Tinka. Tijdens het telefoongesprek geeft een medewerker van Tinka aan dat het lenen van geld niet mogelijk is, zolang er nog een openstaand saldo is bij Moneyathome. Pas als het openstaande saldo bij Moneyathome is afgelost, kan hij een nieuwe kredietaanvraag doen bij Tinka.

2.5 Op 17 januari 2022 heeft de consument Tinka per e-mail verzocht om het mogelijk te maken geld te lenen tot aan de limiet van € 3.000,-. Na geen reactie te hebben ontvangen op zijn e-mail, heeft de consument op 31 januari 2022 een officiële klacht ingediend over de gang van zaken.

2.6 Tinka neemt op 1 februari 2022 telefonisch contact op met de consument en adviseert hem om de limiet van zijn krediet bij Tinka van € 2.001,- te verhogen. Na meerdere pogingen bleek ook dat niet mogelijk. Op 21 februari 2022 ontvangt de consument van Tinka een e-mail met uitleg waarom hij geen geld kan lenen. In het bericht is het volgende opgenomen:

"(…)

U heeft geprobeerd een om een geldbestelling te plaatsen via Moneyathome. Dit verzoek is helaas afgewezen omdat Moneyathome stopt. Een nieuw geldbestelling plaatsen bij Moneyathome is om die reden niet meer mogelijk.

Vervolgens heeft u nog geprobeerd om een geldbestelling te plaatsen bij Tinka, maar dit werd direct afgewezen omdat er nog een openstaand saldo met actief contract is bij Moneyathome.

Op ons advies heeft u nog geprobeerd het contract bij Tinka te verhogen, maar ook dit gaf geen andere resultaat.

Intern heb ik nog navraag gedaan of er nog andere mogelijkheden zijn en het voor u toch mogelijk zou zijn een geldbestelling te plaatsen. Hierbij heb ik wel duidelijk aangegeven dat het plaatsen van een geldbestelling nog geen garantie is of deze daadwerkelijk wordt toegekend . Dit is altijd afhankelijk van de beoordeling volgens de acceptatieregels.

Helaas is gebleken dat er nu (nog) geen mogelijkheden zijn voor het plaatsen van een geldbestelling. Wij zijn op dit moment nog niet zo ver dat onze systemen aan de verplichte regelgeving kan voldoen om de openstaande saldo's van Moneyathome over te zetten naar Tinka en hierbij het volledig account van Moneyathome kan vervallen. Ook andere oplossingen zijn nog niet voorhanden op dit moment. (…)"

2.7 Verdere correspondentie tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van het geschil, waarna de consument op 21 februari 2022 een klacht heeft ingediend bij Kifid.

2.8 Op enig moment in april 2022 heeft de consument van Moneyathome een brief ontvangen met de volgende tekst:

"Beste [de consument],

We gaan fuseren met Tinka! Jouw Moneyathome-krdiet wordt een Tinka-krediet. Alle voorwaarden, rente en looptijd van je krediet blijven precies hetzelfde.

Wat merk jij van deze overname?

Eigenlijk merk jij er niks van, behalve dat jij vanaf 1 april 2022 een kredietovereenkomst met TInka B.V. hebt. In de komende weken wordt jouw Moneyathome lening zichtbaar in de Tinka omgeving, je ontvangt hierover een bevestigingsmail. (…)"

De klacht en vordering

2.9 De consument stelt dat Tinka op grond van de overeenkomst met hem verplicht is hem geld te lenen binnen de afgesproken kredietlimiet van € 3.000,-. Hij heeft in het verleden immers een doorlopend krediet afgesloten bij Moneyathome. Dat doorlopend krediet is door Tinka onder dezelfde voorwaarden voortgezet. Nu hij nog voldoende kredietruimte over heeft, is Tinka verplicht hem geld te lenen. Dat Tinka het nu niet verantwoord vindt om hem krediet te verlenen, komt voor hem uit de lucht vallen. Nooit eerder is hij om nieuwe financiële informatie verzocht. Daarnaast heeft hij zich altijd netjes aan zijn betalingsverplichtingen gehouden.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar draait deze zaak om?

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de consument gerechtigd is de volledige kredietruimte van het door Tinka overgenomen doorlopend krediet te benutten.

Juridisch kader

3.2 De commissie stelt vast dat de consument bij Moneyathome een doorlopend krediet heeft afgesloten met een kredietlimiet van € 3.000,- en dat deze kredietovereenkomst door Tinka is overgenomen met ingang van 1 april 2022. Deze kredietovereenkomst kwalificeert als een consumentenkredietovereenkomst als bedoeld in titel 2a van het Burgerlijk Wetboek (BW). Titel 2a BW bevat consumentenbeschermende bepalingen die dwingendrechtelijk van aard zijn. De commissie zal deze bepalingen daarom ambtshalve toetsen.

3.3 Op de kredietovereenkomst is artikel 7:65 lid 3 van het Burgerlijk Wetboek (BW) van toepassing. Daarin is bepaald dat een kredietgever, in dit geval Tinka, op objectieve gronden de consument het recht kan ontnemen om krediet op te nemen, mits dat in de overeenkomst is opgenomen. Tinka dient de consument, op papier of op een andere duurzame drager, van tevoren of uiterlijk onmiddellijk na deze ontneming op de hoogte te brengen daarvan en van de gronden hiervoor.

Beoordeling

3.4 Tinka heeft aangevoerd dat in de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op het krediet is opgenomen dat zij te allen tijde een eerder vastgestelde kredietlimiet kan herzien wanneer blijkt dat verhoging van een kredietlimiet niet meer verantwoord is. Zij heeft daarvoor verwezen naar de informatie op haar website. Bij elke geldbestelling wordt de kredietwaardigheid opnieuw getoetst. Uit de inkomens- en lastentoets die de consument heeft doorlopen, is gebleken dat het niet verantwoord is hem een hogere kredietlimiet toe te kennen.

3.5 De commissie stelt voorop dat de consument in het kader van een doorlopend krediet in beginsel het recht heeft om de kredietruimte te benutten tot de afgesproken limiet van € 3.000,- is bereikt. Tinka kan hem dat recht slechts ontnemen als aan de hiervoor onder 3.3 genoemde voorwaarden van artikel 7:65 lid 3 BW is voldaan. Naar het oordeel van de commissie heeft Tinka niet aangetoond dat in de kredietovereenkomst is opgenomen dat zij de consument het recht kan ontnemen krediet op te nemen en onder welke omstandigheden (objectieve gronden). De informatie op haar website, waar Tinka naar heeft verwezen, ziet op het toetsen van de financiële situatie van de consument bij het aanvragen van krediet en niet, zoals in het onderhavige geval, een tussentijdse trekking onder een reeds toegekend krediet.

Ook is niet in de voorwaarden opgenomen dat Tinka, afhankelijk van de uitkomst van die toets, de consument het recht kan ontnemen om krediet op te nemen. Ten overvloede merkt de commissie op dat Tinka ook niet heeft aangetoond dat zij de consument op papier of een andere duurzame drager van tevoren of uiterlijk onmiddellijk daarna in kennis heeft gesteld van de ontneming van het recht om krediet op te nemen. Sterker nog, de consument werd in december 2021 plotseling geconfronteerd met de onmogelijkheid om het gehele krediet te benutten en het heeft hem veel moeite gekost om erachter te komen waarom hij geen krediet meer kon opnemen.

3.6 Gelet op het voorgaande, is de commissie van oordeel dat Tinka de consument niet het recht mocht ontnemen om het volledige bedrag aan krediet op te nemen. Door kredietopname te weigeren, is Tinka tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen jegens de consument. Tinka dient haar tekortkoming te herstellen. De consument heeft een bedrag van € 750,- gevorderd, met als onderbouwing dat hij nog een bedrag van € 750,- kon lenen binnen de afgesproken kredietruimte. De commissie is van oordeel dat zij het meest recht doet aan de situatie door Tinka te veroordelen tot nakoming van de kredietovereenkomst. De consument dient door Tinka in staat te worden gesteld krediet op te nemen tot de afgesproken kredietlimiet van € 3.000,-.

Conclusie

3.7 De klacht van de consument is gegrond. De vordering wordt toegewezen in die zin dat Tinka haar verplichtingen op grond van de kredietovereenkomst moet nakomen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Tinka de consument binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd in staat moet stellen krediet op te nemen binnen de afgesproken kredietlimiet.

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 informatie van de website van Tinka B.V.

Relevante artikelen uit boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

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.

Informatie op de website van Tinka B.V.

(…)

B. Gespreid betalen en Geld lenen

Je kunt bij ons kiezen om je aankopen gespreid te betalen met krediet of een geldlening aanvragen. Bij het aanvragen van je krediet doorloop je een aantal stappen in ons zogenaamde credit scoring proces. Een onderdeel van de aanvraag om gebruik te maken van gespreid betalen is de inkomens- en lastentoets of de Tinka Leennorm. Het doel hiervan (en de bijbehorende verificatie) is om overkreditering te voorkomen. Dit wil zeggen dat Tinka jou alleen een krediet mag verstrekken als je de lasten die met dat krediet gepaard gaan ook kunt dragen. Dit doen wij allemaal op basis van onze zorgplicht die uit financiële wet- en regelgeving voortvloeit, waaronder de Wet financiële toezicht (Wft).

Voor de verificatie van je gegevens kun je kiezen voor het uploaden van documenten of inloggen bij je eigen bank om de gegevens met ons te delen.

De Inkomens- en lastentoets bestaat uit de volgende vragen:

- *Uit hoeveel personen bestaat jouw huishouden?*
- *Heb je kinderen onder de 18 jaar die nog thuiswonen?*
- *Wat is je totale netto maandinkomen?*

- *Verwacht je dat je inkomen omlaag gaat de komende 6 maanden?*
- *Heb je een hypotheek?*
- *Wat betaal je aan kale huur (na aftrek van huurtoeslag) of bruto hypotheek per maand?*
- *Welke lasten zijn op jou van toepassing? (alimentatie, aflossen studieschuld, lening bij familie/vrienden, overige leningen, geen van voorgaande).*

Bij de kredietaanvraag wordt tevens een toetsing gedaan bij Bureau Krediet Registratie (BKR). Hiervoor hebben wij je naam, voorletters, voornaam, geboorte achternaam en geboortedatum nodig. Wij kunnen op basis van de BKR-toets zien of je andere leningen hebt afgesloten en of je betaalachterstanden hebt. Voor details van wat er over jou wordt geregistreerd bij BKR verwijzen we je naar de website van BKR. Ook zijn wij verplicht om je kredietlimiet vanaf 250 euro bij BKR te registreren en betalingsachterstanden door te geven.