Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0948

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op	28 oktober 2019
Ingediend door	De consument
Tegen	Hollandsche Disconto Voorschotbank B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de kredietverstrekker
Datum uitspraak	9 november 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft in 2007 met tussenkomst van een kredietbemiddelaar meerdere bestaande kredieten afgelost door één doorlopend krediet met hypothecaire zekerheid-stelling af te sluiten bij de kredietverstrekker. Daarbij is ook een kredietprotector afgesloten. De consument heeft zich beklaagd over deze producten bij de kredietverstrekker en een schadevergoeding gevorderd voor teveel betaalde rente, het aanbieden van een onverantwoord product, het zich schuldig maken aan verboden koppelverkoop en het toebrengen van immateriële schade. Het klachtonderdeel dat ziet op teveel betaalde rente voor het doorlopend krediet is ten tijde van de procedure bij Kifid geschikt tussen partijen. De commissie heeft de overige klachtonderdelen beoordeeld en geconcludeerd tot afwijzing van de vorderingen van de consument.

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) het verweerschrift van de kredietverstrekker; 3) de repliek van de consument; 4) de aanvullende stukken van de kredietverstrekker; 5) de reactie daarop van de consument; 6) de dupliek van de kredietverstrekker en 7) de laatste reactie van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 12 augustus 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig en namens de kredietverstrekker was aanwezig mr. [naam], legal counsel.

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 De consument heeft in februari 2007 tezamen met haar toenmalige partner via een kredietbemiddelaar een doorlopend krediet (hierna: het krediet) afgesloten bij de kredietverstrekker. De kredietlimiet bedroeg € 71.547,-. Partijen zijn een variabele kredietvergoeding overeengekomen met initieel een effectief tarief op jaarbasis van 5,9%. Met dit krediet zijn 6 bestaande kredieten van de consument afgelost. De kredietverstrekker heeft hypothecaire zekerheid voor het aflossen op het krediet bedongen.

2.2 Het eerste recht van hypotheek op het woonhuis behoort een andere geldverstrekker toe. Bij brief van 9 juli 2007 heeft deze geldverstrekker aan de consument een brief gestuurd waarin staat:

> *'Wij ontvingen aanvullende informatie van [naam medewerker] van de Hollandsche Disconto Voorschotbank B.V. m.b.t. het eerder aangevraagde en door ons afgewezen verzoek om toestemming tot het vestigen van een 2e hypotheek groot € 71.547,-.*
>
> *Na bestudering van alle gegevens blijven wij van mening dat deze 2e hypotheek conform onze normeringen niet verantwoord is.*
>
> *Echter:*
> *de 2e hypotheek dient ter meerder zekerheid voor het reeds door u bij HDV Bank gesloten Doorlopend Krediet ad. € 71.547,- (waarmee o.a. nog lopende andere financiële verplichtingen zijn afgelost), hierdoor wordt een beduidend lager rentetarief berekend.*
> *Gelet op het feit dat u door bovenstaande aanzienlijk lagere maandlasten verschuldigd bent, zullen wij u het vestigen van de 2e hypotheek ten behoeve van HDV Bank niet weigeren.'*

2.3 Via de kredietbemiddelaar is bij het aangaan van het krediet ook een zogenoemde Kredietprotector afgesloten bij een verzekeraar. Op het polisblad is opgenomen dat de Kredietprotector dekking geeft bij overlijden van de consument of haar partner. Het verzekerde bedrag is voor ieder van hen € 30.000,-. De verzekerde looptijd is 72 maanden en de koopsompremie bedraagt € 3.621,- per persoon (totaal € 7.242,- voor hen beiden). De koopsompremie is meegefinancierd in het krediet. Het polisblad maakt onderdeel uit van het dossier en is ondertekend door de verzekeraar en de consument en haar partner met als dagtekening 8 februari 2007.

2.4 In 2009 heeft de consument contact opgenomen met de kredietverstrekker en aangegeven betalingsmoeilijkheden te hebben. Hiertoe heeft de kredietverstrekker in 2010 een voorstel gedaan tot verlaging van de rente. De consument heeft dit geaccordeerd. Het rentetarief is vervolgens verlaagd van 9,4% naar 6,4% effectief op jaarbasis.

2.5 In de van toepassing zijnde algemene voorwaarden voor doorlopend- en rentekrediet staat opgenomen:

Artikel 16 Rentekorting
Het afsluiten van de HDV Krediet-Protector, met een premie van minimaal 10% van de kredietlimiet c.q. -bedrag (incl. de premie), geeft recht op rentekorting.
(…)
HDV treedt uitsluitend op als aanbieder van krediet- en hypotheekproducten en verstrekt derhalve geen adviezen aan kredietnemer. HDV kan daarnaast ook optreden als bemiddelaar in krediet gerelateerde verzekeringen. (…)

2.6 In 2010 hebben de consument en haar partner meer tegenslagen gehad in de privé- en inkomenssfeer en in 2011 zijn zij gescheiden.

2.7 De consument heeft zich in 2019 bij de kredietverstrekker beklaagt over het krediet, de totstandkoming ervan en het rentetarief. Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing geleid waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

2.8 Het uitstaand saldo op het krediet bedraagt op 1 december 2019 € 38.576,66.

De klacht en vordering van de consument

2.9 De consument heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd.

2.10 De kredietovereenkomst is op een onjuiste manier tot stand gekomen. De consument is, nadat zij online meer informatie opvroeg over een zogenoemd WOZ-krediet, benaderd door de kredietbemiddelaar welke haar en haar partner heeft geadviseerd de bestaande kredieten af te lossen middels het aangaan van 1 krediet bij de krediet-verstrekker. Tijdens het gesprek met de kredietbemiddelaar heeft de consument aangegeven geen 2e hypotheek te willen en niet meer te willen lenen dan € 60.000,-. Op de dag dat voor de kredietovereenkomst getekend moest worden werd ze ineens geconfronteerd met een doorlopend krediet met hypothecaire inschrijving en een kredietprotector. Tijd om alles rustig door te nemen was er niet.

2.11 De consument wilde wel de lopende kredieten aflossen en onderbrengen bij 1 verstrekker maar de koopsom voor de verzekering is zo hoog dat daarmee de voordelen van het oversluiten tegen een lagere rente bij de kredietverstrekker is tenietgedaan. Het afsluiten van het krediet met kredietprotector is niet in haar belang geweest. De consument had al een overlijdensrisicoverzekering elders met een hogere dekking, ze had geen enkele behoefte aan de kredietprotector maar werd verplicht deze af te sluiten ten behoeve van het krediet. Hier is sprake van verboden koppel-verkoop, aldus de consument.

Zo staan de logo's van zowel de kredietverstrekker als die van de verzekeraar op het polisblad en staat in artikel 16 van de voorwaarden van de kredietverstrekker dat er een rentekorting gekoppeld is aan het hebben van een kredietprotector.

2.12 De consument verwijt de kredietverstrekker ook dat sprake is geweest van overkreditering bij het aangaan van het krediet. Ook de eerste hypotheekhouder heeft in een brief aangegeven dat het krediet niet verantwoord is. Het was echter al te laat want de kredietverstrekker heeft meteen na ondertekening van de kredietovereenkomst de bestaande kredieten afgelost, nog voordat de hypotheekakte was gepasseerd. Er was geen weg meer terug.

2.13 De consument vordert een schadevergoeding van € 10.000,- voor de koopsom die zij en haar voormalige partner hebben betaald voor de kredietprotector en een vergoeding voor immateriële schade van € 20.000,-, verhoogd met de wettelijke rente hierover vanaf 1 februari 2007.

Het verweer van de kredietverstrekker

2.14 De kredietverstrekker heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument en daartoe, kort en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd.

2.15 De consument heeft in 2007 tezamen met haar toenmalige partner het krediet en de kredietprotector afgesloten via een kredietbemiddelaar. Deze kredietbemiddelaar heeft hen geadviseerd, op basis van hun (financiële) situatie. Onderdeel van dat advies was kennelijk om een overlijdensrisicoverzekering (de kredietprotector) te sluiten bij de verzekeraar. De kredietverstrekker is 'slechts' de begunstigde en betwist uitdrukkelijk dat zij het afsluiten van de kredietprotector als eis heeft gesteld voor het verkrijgen van het krediet. De kredietverstrekker heeft niet geprofiteerd van de kredietprotector. De verzekeraar maakte geen onderdeel uit van het concern van de kredietverstrekker.

2.16 De kredietverstrekker betwist dat er sprake zou zijn geweest van overkreditering, Het krediet is in 2007 verleend op basis van de inkomsten en uitgaven van de consument en haar partner destijds. De fiattering van de lening heeft plaatsgevonden volgens de consumptief kredietnormen. De kredietverstrekker heeft de berekening en onderliggende stukken inclusief inkomensgegevens van de consument en haar partner ingebracht op grond waarvan een leencapaciteit van € 84.450,- is berekend. De kredietverstrekker betreurt het dat de consument en haar partner in de periode 2010-2012 te maken hadden met rampspoed in de privésfeer. Op basis daarvan is in 2010 renteverlaging aangeboden. Van belang is ook dat het ging om het aflossen van al bestaande kredieten middels het aangaan van dit krediet bij de kredietverstrekker.

2.17 De kredietverstrekker heeft de vorderingen van de consument betwist.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de kredietverstrekker in deze klacht haar verplichtingen jegens de consument heeft geschonden dan wel onrechtmatig jegens haar heeft gehandeld met als gevolg dat deze gehouden kan worden de door de consument aangevoerde schade te vergoeden. De klacht van de consument hield initieel ook in dat de kredietverstrekker te veel rente in rekening heeft gebracht gedurende de looptijd van het krediet en zij heeft zich beroepen op eerdere uitspraken van de Commissie van Beroep Kifid in zaken over variabele rente op doorlopend krediet. Dit klachtonderdeel is tijdens de procedure bij Kifid geschikt tussen partijen zodat dit klachtonderdeel is komen te vervallen. De commissie zal hierna een oordeel geven over de overige klachtonderdelen van de consument.

Het oordeel van de commissie ten aanzien van de gestelde overkreditering

3.2 De commissie merkt als eerste en in het kort het volgende op. De krediet-waardigheidstoets voor consumentenkrediet is vanaf 1 januari 2007 geregeld in de toezichtwetgeving waarin staat dat voorafgaand aan de totstandkoming van een kredietovereenkomst de aanbieder (in dit geval de kredietverstrekker) in het belang van een consument informatie moet inwinnen over diens financiële positie ter voorkoming van overkreditering. Daarbij komt het aan op de ten tijde van het sluiten van het krediet geldende inzichten over verantwoorde kredietverstrekking. De aanbieder legt de criteria en de beoordeling van de kredietaanvraag vast.

3.3 De kredietverstrekker heeft daartoe onbetwist aangevoerd dat zij bij de krediet-verstrekking de daarbij geldende normen heeft aangehouden. De kredietverstrekker heeft de beoordeling van de aanvraag toegelicht en de onderliggende stukken en inkomensgegevens overgelegd. Aangezien de consument dit klachtonderdeel verder niet heeft onderbouwd is er geen reden om aan te nemen dat het krediet op grond van de toen geldende kredietnormen niet door de kredietverstrekker mocht worden verleend.

Het oordeel van de commissie ten aanzien van de kredietprotector

3.4 De commissie stelt het volgende voorop. Juridisch wordt een onderscheid gemaakt tussen de zorgplicht van de aanbieder van een krediet en die van de daarbij betrokken bemiddelaar/adviseur. Er is niet gebleken dat de kredietverstrekker ten tijde van het aangaan van het krediet een andere rol heeft gehad dan die van aanbieder.

Omdat niet is gebleken van vereenzelviging van de kredietbemiddelaar en de kredietverstrekker kunnen de verwijten van de consument aan het adres van de kredietbemiddelaar niet aan de kredietverstrekker worden toegerekend.

3.5 Dat gezegd hebbende is het de commissie niet ontgaan dat er enige relatie bestaat tussen de kredietprotector en de kredietverstrekker. Uit het dossier volgt namelijk dat in de algemene voorwaarden van het krediet een rentekorting is opgenomen als er een kredietprotector is afgesloten (zie overweging 2.5), dat het logo van de kredietverstrekker naast het logo van de verzekeraar staat opgenomen op het polisblad, en verder blijkt uit het dossier dat de kredietbemiddelaar dit product kennelijk dringend heeft geadviseerd. Daaruit kan echter niet worden geconcludeerd dat de kredietprotector door de kredietverstrekker als voorwaarde is gesteld voor het afsluiten van het krediet. Dat sprake zou zijn van verboden koppelverkoop komt daarom niet vast te staan. Daarvoor is ook van belang dat de kredietprotector bij een andere aanbieder is afgesloten.

Tot slot

3.6 De klachtonderdelen van de consument zijn niet gegrond bevonden door de commissie zodat de kredietverstrekker niet kan worden gehouden tot het betalen van een schadevergoeding. De commissie merkt op dat tijdens de hoorzitting is afgesproken dat de kredietverstrekker zou onderzoeken of het rentetarief voor het krediet van de consument verder verlaagd kan worden. De kredietverstrekker heeft toegezegd dit te onderzoeken en daarover contact op te nemen met de consument. De commissie vertrouwt erop dat dat contact ook zal worden gelegd.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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