KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-41 d.d. 10 februari 2012
(mevrouw mr. E.M. Dil-Stork, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mevrouw mr. A.M.T. Wigger, leden en mr. E.P.A. Bogers, secretaris)

Samenvatting

Krediet. Consument heeft bij Aangeslotene aanvragen ingediend tot verhoging van de bestedingslimiet op de Visa Card-rekening en tot Gespreid Betalen. Op basis van de door Consument verstrekte gegevens omtrent zijn inkomen en zijn reguliere maandelijkse woonlasten heeft Aangeslotene Consument als voldoende kredietwaardig beschouwd. Daargelaten dat Aangeslotene daarbij een al bestaand krediet van Consument over het hoofd heeft gezien, stelt de Commissie vast dat Aangeslotene geen relevante onzorgvuldigheid valt te verwijten bij de behandeling van de genoemde aanvragen.

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier van 31 december 2010 met een nadere toelichting;
- het antwoord van Aangeslotene van 29 april 2011 met bijlagen;
- de repliek van Consument ontvangen op 16 mei 2011;
- de dupliek van Aangeslotene van 24 mei 2011.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.
De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.
De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op 9 september 2011. Aldaar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
- Consument heeft bij Aangeslotene een X Visa Card-rekening.
- In maart 2007 heeft Consument Aangeslotene verzocht de bestedingslimiet van deze rekening van € 1.150,- te verhogen. Op 14 maart 2007 heeft Aangeslotene bevestigd de limiet met onmiddellijke ingang te verhogen naar € 6.000,-. Consument heeft de kredietmogelijkheid in de periode daarna gebruikt.
- Op 17 april 2009 heeft Consument zich samen met zijn echtgenote, tot Aangeslotene gewend met een Aanvraagformulier Gespreid Betalen. Aangeslotene heeft het verzoek om het door Consument opgenomen krediet in termijnen terug te betalen,

gehonoreerd. Op dezelfde dag – 17 april 2009 – is de Overeenkomst Gespreid Betalen door partijen, waaronder ook de echtgenote van Consument, ondertekend.

- Op 29 december 2009 heeft Consument een klacht ingediend bij Aangeslotene wegens gestelde overkreditering. Naar aanleiding van de in de klachtbrief geschetste gewijzigde financiële situatie van Consument, heeft Aangeslotene de creditcard van Consument geblokkeerd.

3. Geschil

3.1 Consument vordert vanwege onzorgvuldig handelen van Aangeslotene, kwijtschelding van de verhoging van de bestedingslimiet, terugbetaling van de daarover door hem afgedragen rente in de afgelopen jaren en opheffing van de opnamestop van zijn creditcard.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Consument is van mening dat Aangeslotene tekort is geschoten in haar zorgplicht bij de beoordeling van zijn verzoek om verhoging van de bestedingslimiet op zijn Visa Card-rekening in 2007 en later in 2009 bij de aanvraag om het opgenomen krediet in termijnen terug te betalen. Consument stelt in dit kader dat:
  - De verhoging van de bestedingslimiet nooit tot stand had mogen komen. Evenmin had Aangeslotene de aanvraag voor Gespreid Betalen mogen accepteren. Er is aldus Consument sprake van overkreditering, waarvoor Aangeslotene hem had moeten behoeden.
  - Aangeslotene bij de BKR-toetsing in het kader van het Aanvraagformulier Gespreid Betalen Consument niet heeft geconfronteerd met het bestaan van andere – niet op het aanvraagformulier genoemde – kredieten, en daarbij een lopend krediet van € 22.500,- over het hoofd heeft gezien.
- Hij ten tijde van de aanvraag ontoerekeningsvatbaar was ten gevolge van een PTSS en gebruik van cocaïne in verband met een angststoornis. Het vreemde saldoverloop na de verhoging van het krediet (snelle opname, volledige aflossing in één keer op 13 augustus 2008 en vervolgens weer snelle opname) en de opgave van een postbusadres hadden Aangeslotene moeten aanzetten tot het actief benaderen van Consument.
- Daarnaast merkt Consument op dat de door Aangeslotene opgelegde opnameblokkering niet redelijk is, daar hij in de afgelopen jaren altijd rente heeft vergoed over de opgenomen bedragen en hij de ruimte van de bestedingslimiet nodig heeft om zijn financiële situatie te kunnen beheersen.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- Aangeslotene is van mening dat de kredietverstrekking op zorgvuldige wijze heeft plaatsgevonden en is niet bereid om Consument tegemoet te komen in zijn vordering. De gelden zijn Consument volledig ten goede gekomen, waardoor hij aan zijn betalingsverplichting jegens haar dient te voldoen.
- Aangeslotene geeft aan dat zij in deze kwestie de op haar rustende zorgplicht voortvloeiende uit artikel 4:34 Wet financieel toezicht (Wft) jo. artikel 113 en 114

Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen (Bgfo) in acht heeft genomen. Deze zorgplicht houdt in dat Aangeslotene de plicht heeft informatie in te winnen over de financiële positie van de klant en het gebruiken van die informatie bij de vraag of het aangaan van de overeenkomst, in het licht van het risico van overkreditering, wel verantwoord is. Bij de aanvraag van Consument in 2009 heeft Aangeslotene aan de hand van door Consument verstrekte informatie en door Aangeslotene opgevraagde informatie uit het BKR een capaciteitsberekening gemaakt. Op basis van die resultaten heeft Aangeslotene terecht geoordeeld dat er ruime aflossingsmogelijkheden waren en het verlenen van het gevraagde krediet verantwoord was.

- Later is gebleken dat Aangeslotene ten tijde van de beoordeling van deze kredietaanvraag ten onrechte geen rekening heeft gehouden met een bestaande lening van € 22.500,-. Wat daar ook van zij, ook al had Aangeslotene deze lening in haar berekening meegenomen, dan was eveneens de conclusie getrokken dat de kredietverlening verantwoord was. Er was immers voldoende financiële ruimte.
- Voorts merkt Aangeslotene op dat zij erop mocht vertrouwen dat de door Consument verstrekte informatie op het aanvraagformulier correct en naar waarheid was ingevuld. Aangeslotene hoefde niet aan de juistheid te twijfelen en er was geen aanleiding om het formulier met Consument te bespreken.
- Van ontoerekeningsvatbaarheid van Consument ten tijde van de kredietverstrekking is Aangeslotene niet gebleken. Hoe Aangeslotene hiervan op de hoogte had kunnen raken en had kunnen handelen, is onduidelijk (waarbij nog maar de vraag is of Aangeslotene een plicht tot handelen zou hebben gehad).
- Gelet op het voorgaande wijst Aangeslotene de vordering van Consument af. Wel is zij bereid om – indien Consument niet in staat is om zijn huidige schuld binnen de daartoe gestelde termijnen af te lossen – met hem in gesprek te gaan om te bezien of een voor beide partijen aanvaardbare oplossing kan worden bereikt.

3.4 Ter zitting zijn de standpunten van partijen over en weer herhaald en toegelicht.

- Consument benadrukt dat er voor Aangeslotene op basis van het aanvraagformulier Gespreid Betalen van 2009 en de later gebleken informatie voldoende redenen waren om nadere informatie bij hem op te vragen en kritisch te zijn op zijn kredietverzoek. Aangeslotene heeft dit echter nagelaten, waardoor zij naar de mening van Consument onzorgvuldig jegens hem heeft gehandeld. Consument verwijst in dit kader ook naar de door hem vervalste handtekening van zijn echtgenote op het aanvraagformulier. Consument heeft er alles aan gedaan om de kredietkwestie buiten zijn echtgenote om te doen. Aangeslotene had dit dienen op te merken.
- Aangeslotene betwist dit. Aangeslotene is van mening op juiste wijze te zijn omgegaan met de informatie die Consument heeft gegeven en die uit de BKR is gebleken, ondanks de omissie met betrekking tot het vergeten krediet. Zij handhaaft haar stellingen en ziet geen reden om uit coulanceoverwegingen Consument tegemoet te komen in zijn vordering. Zoals in de schriftelijke procedure eveneens aangegeven, blijft zij echter wel bereid om aan de hand van actuele financiële gegevens met

Consument in gesprek te gaan over een eventuele passende regeling, zoals bijvoorbeeld een tijdelijke rentevrijstelling.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde en hetgeen door hen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, overweegt de Commissie als volgt.

4.1 De Commissie stelt vast dat Consument in maart 2007 Aangeslotene heeft verzocht om de bestedingslimiet op zijn Visa Card-rekening te verhogen van € 1.150,- naar € 6.000,-, hetgeen door Aangeslotene is verwerkt. Op 17 april 2009 heeft Consument zich tot Aangeslotene gewend met het verzoek om het door Consument opgenomen krediet in termijnen terug te betalen. Op dezelfde dag is de Overeenkomst Gespreid Betalen door partijen, waaronder ook de echtgenote van Consument, ondertekend. Eind december 2009 heeft Consument Aangeslotene verzocht de verstrekte verhoging van zijn bestedingslimiet terug te draaien. Ondanks uitgebreide correspondentie zijn partijen niet tot elkaar gekomen.

4.2 De Commissie dient in deze kwestie te beoordelen of Aangeslotene de aanvraag tot verhoging van de bestedingslimiet van Consument van maart 2007 en het verzoek om Gespreid Betalen van april 2009 zorgvuldig heeft behandeld en op zorgvuldige gronden heeft toegewezen.

- Allereerst merkt de Commissie op dat door Consument onvoldoende is gesteld en aannemelijk is gemaakt dat de verhoging van de bestedingslimiet van 14 maart 2007 destijds op onzorgvuldige gronden door Aangeslotene is toegewezen. De klacht van Consument is met name gebaseerd op de stukken en de beoordeling van het aanvraagformulier voor Gespreid Betalen van 17 april 2009. Nu het wel op de weg van Consument had gelegen om hier separaat op in te gaan, doch hij dit heeft nagelaten, kan de Commissie over dit specifieke aspect van de klacht niet oordelen, en dient zij aan te nemen dat de kredietbeoordeling door Aangeslotene in 2007 correct is verlopen, zoals door Aangeslotene is betoogd.
- Voorts stelt de Commissie vast op basis van de correspondentie die door partijen is overgelegd en ter zitting is toegelicht, dat Consument aan de hand van het aanvraagformulier voor Gespreid Betalen van 17 april 2009 Aangeslotene heeft geïnformeerd over zijn inkomensgegevens en zijn reguliere maandelijkse woonlasten, ten aanzien waarvan Aangeslotene er op heeft vertrouwd dat alle gegevens naar waarheid waren ingevuld. Voorts heeft Consument Aangeslotene toestemming verleend het BKR te raadplegen. Gelet op de aldus aan Aangeslotene ter beschikking staande gegevens en gevolgde behandelingsprocedure mocht Aangeslotene besluiten Consument als voldoende kredietwaardig te beschouwen. De Commissie acht voorts door Aangeslotene voldoende aannemelijk gemaakt dat de omissie omtrent het lopend krediet van € 22.500,- geen invloed zou hebben gehad op dit besluit.
- Aan de voorgaande overwegingen doet evenzeer niet af dat Consument later persoonlijke omstandigheden omtrent de niet kenbaarheid van het krediet voor zijn echtgenote en zijn eigen gezondheidssituatie naar voren heeft gebracht. Deze

aspecten liggen in de risicosfeer van Consument en kunnen niet aan Aangeslotene worden toegerekend. De voor het eerst ter hoorzitting ingebrachte stelling van Consument dat de handtekening van zijn echtgenote door hem is vervalst, laat de Commissie buiten beschouwing wegens strijd met de goede procesorde. Aangeslotene is immers niet in de gelegenheid geweest om daarop te reageren.

- Naar aanleiding van het voorgaande stelt de Commissie vast dat Aangeslotene geen relevante onzorgvuldigheid valt te verwijten bij de behandeling van de aanvragen tot verhoging van de bestedingslimiet op de Visa Card-rekening en tot Gespreid Betalen. De Commissie acht de klacht van Consument dan ook in al haar onderdelen ongegrond en wijst diens vordering af.
- Wel wil de Commissie Consument nog eens wijzen op het voorstel van Aangeslotene om aan de hand van actuele financiële gegevens in gesprek te gaan over een eventuele passende regeling, zoals bijvoorbeeld een tijdelijke rentevrijstelling. Het initiatief hiertoe ligt naar het oordeel van de Commissie aan de zijde van Consument.

4.3 Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak.