Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1099

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	29 oktober 2026
Klacht van	[Naam bedrijf], verder te noemen de kleinzakelijke ondernemer
Tegen	New10 B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen New10
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de overeenkomst

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 kleinzakelijke ondernemer; 2) de aanvullende stukken van de kleinzakelijke ondernemer; 3) het verweerschrift van New10; 4) de repliek van de kleinzakelijke ondernemer en 5) de dupliek van New10.

1.2 De kleinzakelijke ondernemer is in deze zaak vertegenwoordigd door mevrouw [naam 1], vennoot.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 29 september 2026. Op de hoorzitting was namens de kleinzakelijke ondernemer mevrouw [naam 1] aanwezig. Namens New10 waren aanwezig: de heer mr. drs. [naam 2], junior legal counsel, de heer mr. [naam 3], legal coördinator en de heer mr. [naam 4], non financial riskspecialist.

1.4 Bij klachten van een kleinzakelijke ondernemer doet de commissie een uitspraak in de vorm van een bindend advies.[1] Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De kleinzakelijke ondernemer heeft in 2019 een flexibel krediet afgesloten bij New10. Volgens hem heeft New10 in strijd met de gemaakte afspraken, het krediet niet tijdig omgezet naar een lening met een vaste (maandelijkse) aflossingsverplichting. De afspraken met New10 waren volgens de kleinzakelijke ondernemer altijd erg onduidelijk en de communicatie liep moeizaam, waardoor hij onnodig lang aan het afbetalen is en inmiddels al veel (rente)kosten heeft betaald. Hij vordert dat New10 het resterende saldo van circa € 7.000,- kwijtscheldt of tenminste sterk vermindert zodat hij perspectief heeft dat het op korte termijn is afgelost.

[1] Dit volgt uit vraag 16 onder 3 en vraag 17 onder 6 van het reglement van Kifid.

De commissie is van oordeel dat er geen grond is voor toewijzing van de vordering omdat onvoldoende gesteld of gebleken is dat sprake is van daadwerkelijk geleden nadeel. De kredietovereenkomst is meerdere keren verlengd waarbij de rente en kosten gelijk zijn gebleven. Het is aan de kleinzakelijke ondernemer om het krediet af te lossen. Door het ontbreken van nadeel, gaat de commissie verder niet uitgebreid inhoudelijk in op de klacht. De vorderingen zijn afgewezen.

3. De beoordeling

Wat is er gebeurd?

3.1 De kleinzakelijke ondernemer heeft bij New10 een kredietovereenkomst gesloten voor een flexibel krediet, met een limiet van € 20.000,- en met in eerste instantie een looptijd van 9 mei 2019 tot 9 mei 2020. De rente bedroeg 5,64% per jaar over het opgenomen gedeelte van het krediet. Daarnaast betaalt de kleinzakelijke ondernemer servicekosten van € 10,- per maand. Op de kredietovereenkomst is de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering van toepassing.

3.2 Uit de eerste kredietovereenkomst (uit 2019) blijkt dat New10 na de looptijd van één jaar, het krediet desgevraagd kon verlengen of, als New10 zou besluiten het krediet niet te verlengen, dat New10 dan de mogelijkheid kon bieden om het krediet om te zetten in een vaste lening waarbij elke maand € 300,- moest worden afgelost, met een looptijd van maximaal 6 jaar, waarbij het rentetarief meestal hetzelfde blijft als voor het krediet.[2] De kredietovereenkomst is ook met één jaar verlengd en vanaf 9 mei 2021 nog een keer tot 9 november 2021, onder dezelfde afspraken. De kleinzakelijke ondernemer heeft vervolgens in februari 2022 bij New10 aangegeven het krediet niet opnieuw te willen verlengen. New10 heeft toen aangeboden de kredietlimiet te verlagen en deze af te bouwen tot 0 euro aan het einde van de looptijd. De kleinzakelijke ondernemer is op 9 april 2022 akkoord gegaan met het voorstel van New10 en heeft de derde kredietovereenkomst getekend. Het betrof een verlenging met 67 maanden, waarbij de kredietlimiet elke maand met € 300,- wordt verlaagd en waarbij de rente en de servicekosten hetzelfde zijn gebleven als in de voorgaande overeenkomsten.

Waar gaat het om?

3.3 Het krediet is tot en met oktober 2021 steeds geheel of gedeeltelijke opgenomen geweest. De kredietovereenkomst is daarbij steeds verlengd, waarbij het rentepercentage en de kosten gelijk zijn gebleven. Wat betreft de stelling van de kleinzakelijke ondernemer dat er te veel (extra) rente en kosten in rekening zijn gebracht, heeft de bank dit betwist en is dat verder niet (nader) door de kleinzakelijke ondernemer onderbouwd en ook niet gebleken.

[2] Relevante bepalingen uit de kredietovereenkomst opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

De kleinzakelijke ondernemer heeft tijdens de hoorzitting ook bevestigd niet te kunnen onderbouwen dat sprake is geweest van daadwerkelijk nadeel, zoals te veel rente of extra in rekening gebrachte kosten die niet zijn overeengekomen.

3.4 Wat betreft de stelling van de kleinzakelijke ondernemer dat de communicatie met New10 moeizaam verliep of onduidelijk was, is niet gebleken dat New10 onjuiste informatie heeft verstrekt met betrekking tot (de mogelijkheid voor) het verlengen van de kredietovereenkomst. Voor elke verlenging is een nieuwe overeenkomst opgesteld waarin de afspraken zijn vastgelegd. De kleinzakelijke ondernemer heeft de overeenkomsten vervolgens geaccepteerd. New10 was voorts niet verplicht om een (ander) product aan te bieden op grond waarvan de kleinzakelijke ondernemer bijvoorbeeld alleen kon aflossen of aflossen met een lagere rente en/of lagere kosten. Het stond de kleinzakelijke ondernemer vrij om het krediet (na de looptijd of de verlenging(en)) geheel of gedeeltelijk af te lossen of naar een andere partij over te sluiten. Hoewel de commissie begrijpt dat de kleinzakelijke ondernemer door de verlengingen en lange(re) afbouwtermijn, ook (veel) meer rente en kosten moet betalen, komt dat voor rekening en risico van de kleinzakelijke ondernemer. Het kan niet worden aangemerkt als schade of nadeel waarvoor New10 aansprakelijk kan worden gehouden.

Wat is de conclusie?

3.5 De commissie is van oordeel dat er geen grond is voor toewijzing van één van de vorderingen van de kleinzakelijke ondernemer omdat onvoldoende gesteld of gebleken is dat sprake is van daadwerkelijk geleden nadeel. Door het ontbreken van nadeel, gaat de commissie verder niet uitgebreider inhoudelijk in op de klacht. De vorderingen zullen worden afgewezen.

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. 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de overeenkomst

Hieronder enkele bepalingen uit de kredietovereenkomst waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Uit de New10 kredietovereenkomst van 2019

Verlengen	Aan het einde van de Looptijd kan je New10 verzoeken om het Krediet te verlengen. New10 zal het Krediet verlengen als je voldoet aan de voorwaarden. De voorwaarden voor verlenging van het Krediet zijn in de meeste gevallen hetzelfde als de voorwaarden die golden bij verstrekking van het Krediet. Meestal geldt ook hetzelfde rentetarief. Dit kan anders zijn als er veranderingen zijn opgetreden in de financiële gezondheid van jouw bedrijf, of in de marktrente. New10 zal dan een ander rentetarief aanbieden. Ontvangt New10 tijdens de Looptijd een bedrag dat je moet betalen 3 keer niet of niet-volledig op de betaaldag? Dan verlengt New10 het Krediet niet.
Verlengt New10 het Krediet niet?	Als New10 besluit om het Krediet niet te verlengen zal New10 jou een aanbieding doen om het Krediet dat je dan hebt om te zetten in een vaste lening waarbij je elke maand € 300,00 aflost en met een looptijd van maximaal 6 jaar. Het rentetarief voor deze lening is meestal hetzelfde als voor het Krediet. Dit kan anders zijn als er veranderingen zijn opgetreden in de financiële gezondheid van jouw bedrijf, of in de marktrente. New10 zal dan een ander rentetarief aanbieden. Als jij ervoor kiest om het Krediet om te zetten in een vaste lening dan zullen jij en New10 verdere afspraken maken voor de lening. Deze afspraken leggen we vast in de documentatie die New10 gebruikt voor het product vaste lening. Kies je ervoor om het Krediet niet om te zetten in een vaste lening? Dan moet je het opgenomen Krediet aan New10 terugbetalen. Dit moet je doen binnen 1 maand nadat New10 aan jou heeft laten weten dat het Krediet niet verlengd wordt.