Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0988

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers,
mr. F.H.E. Boerma en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	10 december 2025
Klacht van	De consument
Tegen	DEFAM B.V., gevestigd te Bunnik, verder te noemen Defam
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen (grotendeels) afgewezen

Samenvatting

Defam houdt de consument hoofdelijk aansprakelijk voor de voldoening van de schuld uit de kredietovereenkomst die de consument samen met zijn toenmalige echtgenote is aangegaan. De consument heeft hiertegen geprotesteerd. De commissie ziet zich in de kern voor de vraag gesteld of Defam gehouden is haar vordering jegens de consument te laten vervallen en/of de consument een schadevergoeding te betalen en de consument een proceskostenvergoeding te betalen. De commissie heeft voor recht verklaard dat Defam haar zorgplicht heeft geschonden door geen telefonisch contact met de consument te zoeken nadat zij meerdere brieven retour had ontvangen maar de (overige) vorderingen afgewezen.

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) het verweerschrift van Defam 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van Defam.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door zijn adviseur, [naam].

1.3 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.

1.4 De consument en Defam 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 op 10 maart 2011 samen met zijn toenmalige echtgenote een kredietovereenkomst gesloten bij Defam ter verkrijging van een doorlopend krediet met een kredietlimiet van € 47.300,- en een variabele rente van bij aanvang 6,4% effectief op jaarbasis.

2.2 In de op de kredietovereenkomst van toepassing zijnde voorwaarden (v20110101) staat onder punt 1 opgenomen dat de kredietnemers hoofdelijk aansprakelijk zijn.

2.3 In 2015 zijn de consument en zijn echtgenote gescheiden. De echtgenote bleef in de echtelijke woning wonen. In het echtscheidingsconvenant hebben zij afgesproken dat zij beiden aansprakelijk blijven voor de kredietschuld en dat zij ieder de helft van de maandtermijnen voor hun rekening nemen. Nadien heeft de consument, met akkoord van Defam, iedere maand de helft van de maandtermijn voor het krediet betaald.

2.4 In 2016 is voor de ex-echtgenote van de consument een WSNP-traject gestart, welk traject zij op 30 december 2019 met een schone lei heeft afgerond. Nadien heeft Defam een rentestop toegepast op het krediet.

2.5 In januari 2025 heeft Defam telefonisch contact opgenomen met de consument en aangegeven dat het krediet niet volledig is voldaan.

2.6 Op 12 maart 2025 heeft de consument zich, bij monde van zijn gemachtigde, bij Defam beklaagd over de gang van zaken met betrekking tot het krediet en aangegeven dat de consument meer dan zijn deel heeft afbetaald en niet langer de maandtermijnen zal voldoen. De openstaande kredietschuld bedroeg nog ongeveer € 14.000,-.

2.7 Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.8 De consument heeft kwijtschelding van het openstaande bedrag gevorderd en/of een schadevergoeding van € 14.190,- en een proceskostenvergoeding van € 3.000,-, verhoogd met de wettelijke rente hierover vanaf 10 juni 2025. Ook heeft de consument Kifid gevraagd voor recht te verklaren dat:

- de overeenkomst niet meer afdwingbaar is;
- Defam haar zorgplicht (ernstig) heeft geschonden;
- Defam het volledige dossier moet overleggen inclusief de stukken met betrekking tot de schuldsanering van de ex-echtgenote;

- Defam in verzuim is sedert primair de totstandkoming van het krediet en subsidiair de aanvang van de schuldsanering en de consument daarom bevrijd is van zijn verbintenis, en
- Defam toerekenbaar tekortgeschoten is in de nakoming van de op haar rustende verbintenis en verplicht is de schade van de consument te vergoeden.

2.9 Daartoe heeft de consument, kort weergegeven, het volgende aangevoerd. Defam kan nakoming van de kredietovereenkomst (in redelijkheid) niet langer afdwingen bij de consument. Defam heeft de persoonlijke belangen van de consument onvoldoende in acht genomen. Defam heeft misbruik gemaakt van haar bevoegdheid door de consument niet te informeren over het schuldsaneringstraject van de ex-echtgenote en afspraken met de ex-echtgenote te maken buiten de consument om. Bovendien valt het gehele krediet als ondeelbare prestatie binnen het WSNP-traject zodat de schone lei ten aanzien van het (gehele) krediet geldt. De consument is Defam niets meer verschuldigd. Defam heeft voor het krediet te veel rente in rekening gebracht en zij heeft verzuimd hem een persoonlijke lening met een veel lagere vaste rente aan te bieden.

Het verweer van Defam

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

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich in de kern voor de vraag gesteld of Defam gehouden is haar vordering uit hoofde van de kredietovereenkomst te laten vervallen en/of de consument een schadevergoeding te betalen en de consument een proceskostenvergoeding te betalen. De commissie licht haar oordeel hierna toe.

Het oordeel van de commissie

3.2 De consument heeft aangevoerd dat hij Defam niets meer verschuldigd is. Zo meent hij al meer dan zijn deel betaald te hebben gelet op het echtscheidingsconvenant tussen hem en zijn ex-echtgenote (en medeschuldenaar) en geldt bovendien voor het openstaande bedrag, via zijn ex-echtgenote, de schone lei.

3.3 De commissie stelt voorop dat de wens van de consument dat hij niet als enige wordt aangesproken voor de schuld uit de kredietovereenkomst invoelbaar is. In de krediet-overeenkomst is echter bepaald dat de consument en zijn ex-echtgenote hoofdelijk aansprakelijk zijn. Hoofdelijke aansprakelijkheid houdt in dat elke schuldenaar voor het gehele krediet kan worden aangesproken. Dit is bepaald in artikel 6:7 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek. Het feit dat de consument hoofdelijk aansprakelijk is, betekent dus dat de bank ervoor mag kiezen om uitsluitend hem aan te spreken voor het krediet.

3.4 Defam is geen partij bij het echtscheidingsconvenant. De consument spreekt in zijn klachtuiting over 'zijn deel' en 'haar deel'. Voor zover het Defam aangaat zijn er echter niet 'twee delen'. Dit convenant regelt enkel de situatie tussen de consument en de ex-echtgenote. Het echtscheidingsconvenant heeft geen gevolg voor het recht van Defam om de consument aan te spreken voor het volledige openstaande bedrag.

3.5 Onder omstandigheden zou het misbruik van recht kunnen opleveren als Defam al haar pijlen richt op één schuldenaar en de andere schuldenaar buiten schot laat. Hiervan is naar het oordeel van de commissie in het onderhavige geval geen sprake gebleken. Uit het dossier volgt dat Defam de vordering op de ex-echtgenote heeft aangemeld ten tijde van het WSNP-traject. Via deze weg heeft Defam getracht de vordering te verhalen op de ex-echtgenote en heeft ze dus niet al haar pijlen enkel op de consument gericht. Voor zover het Defam niet gelukt is om de vordering te verhalen op de ex-echtgenote kan Defam dat niet meer doen nu aan de ex-echtgenote de schone lei is verleend.

3.6 De stelling van de consument dat op zijn minst het deel van de ex-echtgenote, zijnde de helft van het krediet, onder de schone lei moet vallen en dus niet op hem kan worden verhaald kan niet worden gevolgd. De consument lijkt hiermee de werking van het WSNP-traject en de hoofdelijke aansprakelijkheid te miskennen. De schone lei die aan de echtgenote is verleend heeft niet tot gevolg dat Defam de consument niet meer kan aanspreken voor de volledige vordering. Een schone lei wordt namelijk alleen verleend aan degene die in de WSNP heeft gezeten en dus niet aan derden zoals in dit geval de consument.

3.7 De consument heeft zich erover beklaagd dat Defam geen telefonisch contact heeft opgenomen met de consument na 2016 over de gevolgen van het WSNP-traject van de ex-echtgenote voor de vordering uit hoofde van het krediet. Defam heeft zich op het standpunt gesteld dat ze de consument diverse brieven heeft gestuurd en zo contact heeft geprobeerd te leggen maar dat de brieven retour kwamen. Bovendien lag het niet op de weg van Defam om de consument te informeren over het WSNP-traject van de ex-echtgenote, aldus Defam.

3.8 De commissie overweegt dat uit het dossier volgt dat de ex-echtgenote in de voormalige echtelijke woning bleef wonen en de consument een ander adres kreeg. Defam heeft onweersproken gesteld dat zij geen adreswijziging van de consument heeft ontvangen. Verder staat vast dat Defam de brieven gericht aan de consument retour heeft ontvangen en dat zij beschikte over het telefoonnummer van de consument. Gelet op deze omstandigheden is de commissie het, in dit specifieke geval, met de consument eens dat Defam – vanwege haar bekendheid met de afspraken over de aflossing van het krediet op basis van het echtscheidingsconvenant en vanwege het retour ontvangen van de brieven die zij aan de consument heeft gestuurd – de op haar rustende zorgplicht jegens de consument heeft geschonden door niet telefonisch contact met hem op te nemen en de gevolgen van het uitblijven van betaling door de ex-echtgenote voor het krediet met hem te bespreken. Dit klachtonderdeel is naar het oordeel van de commissie dan ook gegrond.

Het kan echter niet leiden tot toewijzing van een schadevergoeding of een van de andere onder 2.8 genoemde vorderingen van de consument omdat het de hoofdelijke aansprakelijkheid van de consument niet opzij zet en niet is gebleken dat de consument hierdoor schade heeft geleden. Ook kan het niet leiden tot het oordeel dat Defam het dossier inclusief de stukken met betrekking tot het WSNP-traject van de ex-echtgenote aan de consument moet overleggen omdat het daarmee onvoldoende verband houdt en Defam als verwerker van persoonsgegevens ook moet waken over de privacy van haar klanten, in dit geval de ex-echtgenote van de consument.

3.9 Ten aanzien van het klachtonderdeel dat Defam de consument niet actief een persoonlijke lening heeft aangeboden of daarbij heeft geadviseerd oordeelt de commissie dat hiervoor geen grondslag is alleen al omdat niet is gebleken dat Defam de rol heeft gehad van adviseur. Defam is immers 'enkel' opgetreden als kredietaanbieder.

3.10 Voor zover de consument heeft aangevoerd dat hij recht heeft op een vergoeding voor te veel betaalde rente omdat de in rekening gebrachte rente de marktrente niet heeft gevolgd heeft Defam middels het inbrengen van een berekening onweersproken gesteld dat de consument geen recht heeft op een vergoeding op basis van de Kifid-lijn. De commissie ziet geen aanleiding om te oordelen dat de berekening van Defam in strijd is met het Kifid-beoordelingskader zoals dat volgt uit eerdere uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid, zodat zij uitgaat van de juistheid daarvan.

3.11 Nu in de voorgaande overwegingen is geoordeeld dat de consument grotendeels in het ongelijk is gesteld, is er naar het oordeel van de commissie onvoldoende aanleiding voor het toewijzen van een proceskostenvergoeding.

4. De beslissing

De commissie verklaart voor recht dat Defam haar zorgplicht heeft geschonden door geen telefonisch contact met de consument te zoeken nadat zij meerdere brieven retour had ontvangen. De overige vorderingen worden afgewezen.

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