Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0515

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	1 juli 2025
Klacht van	Mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder tezamen te noemen de consumenten
Tegen	Qander Consumer Finance B.V., gevestigd te Den Bosch, verder te noemen Qander
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de Leennormenmethodiek Consumptief Krediet

Samenvatting

Overkreditering. De consumenten verwijten Qander dat deze hen een te hoog krediet heeft verstrekt. Daarnaast zijn de consumenten slachtoffer geworden van investeringsfraude; het krediet is aangewend voor (nep-)investeringen die zij niet meer terugkrijgen. Zij hopen op coulance. De commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat Qander haar zorgplicht tegenover de consumenten heeft geschonden en de consumenten een te hoog krediet heeft verstrekt. De commissie kan Qander niet verplichten om coulance toe te passen. De vordering van de consumenten wordt 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van Qander; 4) de repliek van de consumenten, en 5) de dupliek van Qander.

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 consumenten en Qander 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 consumenten zijn slachtoffer geworden van investeringsfraude, waarbij zij er door een fraudeur toe zijn bewogen om geld over te maken naar derden, in de veronderstelling dat zij hiermee belegden.

Toen de consumenten de geïnvesteerde gelden wilden opnemen, werden zij door de fraudeur gevraagd om bedragen te betalen om deze gelden vrij te krijgen. De consumenten hebben hiervoor geld geleend bij derden, waaronder – op aanraden van de fraudeurs – Qander.

2.2 De consumenten hebben op 12 augustus 2024 een geldlening van € 68.500,- afgesloten bij Qander. Zij hebben dit gedaan via de tussenpersoon Leenattent.nl. Het betreft een persoonlijke lening met een looptijd van 94 maanden en een vaste effectieve jaarrente van 9,40%. Als leendoel is opgegeven: *"inrichting huis/tuin"*.

2.3 De consumenten zijn in de problemen gekomen met de nakoming van hun verplichtingen tegenover Qander.

2.4 Op naam van de consumenten is een lening (aflopend krediet) van het Warmtefonds van € 28.545,- geregistreerd in het CKI van het BKR.

De klacht en vordering

2.5 De consumenten vorderen een schadevergoeding van Qander. Zij voeren de volgende argumenten aan voor hun vordering.

2.6 Er is sprake van overkreditering. Andere financiële dienstverleners hebben de consumenten gemeld dat deze lening nooit verstrekt had mogen worden. De consumenten hadden volgens hen maximaal € 20.000,- of € 25.000,- mogen lenen. Hieruit blijkt dat Qander de leennormen niet heeft nageleefd. Als Qander de leennormen wel zou hebben nageleefd en de consumenten alleen een lager bedrag hadden kunnen lenen, dan zouden de consumenten deze lagere lening niet zijn aangegaan omdat dit "niet genoeg" zou zijn geweest. De oplichting zou dan zijn gestopt. De consumenten vorderen dat het te veel geleende bedrag in mindering wordt gebracht op de uitstaande hoofdsom.

2.7 De consumenten kunnen de maandlasten niet voldoen. Zij proberen zo goed als het kan iedereen terug te betalen van wie zij geld hebben geleend. De consumenten hopen op coulance van Qander.

Het verweer

2.8 Qander heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar deze zaak over gaat

3.1 De commissie moet beoordelen of Qander een schadevergoeding aan de consumenten moet betalen omdat zij de consumenten een te hoge lening heeft verstrekt, of op grond van coulance. De commissie is van oordeel dat Qander dit niet hoeft te doen. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

Juridisch kader overkreditering

3.2 Uit vaste rechtspraak volgt dat kredietverstrekkers (in dit geval Qander) uit hoofde van hun bijzondere zorgplicht verplicht zijn te waken voor overkreditering. In dat verband is de kredietverstrekker verplicht om voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst inlichtingen in te winnen over de inkomens- en vermogenspositie van de consumenten.[1] De vraag tot welk onderzoek de kredietverstrekker verplicht was dient te worden beoordeeld aan de hand van de wet- en regelgeving en de inzichten ten tijde van het verstrekken van het krediet.

3.3 Ten tijde van het verstrekken van het krediet was (en is nu nog steeds) in artikel 4:34 van de Wet op het financieel toezicht opgenomen dat een aanbieder van krediet voorafgaand aan de totstandkoming van een kredietovereenkomst informatie moet inwinnen over de financiële positie van de consument en moet beoordelen of het aangaan van de overeenkomst verantwoord is. De aanbieder mag geen kredietovereenkomst aangaan als dat met het oog op overkreditering van de consument onverantwoord is.

3.4 Daarnaast gold ten tijde van de verstrekking van het krediet aan de consumenten de Leennorm Consumptief Krediet per 4 september 2023 van de Vereniging van Financieringsondernemingen in Nederland (VFN) (hierna: de leennormmethodiek). De relevante bepalingen hiervan zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Beoordeling overkreditering

3.5 Qander betwist dat sprake is van overkreditering. Zij voert aan dat zij zich heeft gehouden aan de leennormenmethodiek. Zij heeft de berekening voor het verantwoord beschikbaar bedrag voor aflossen overgelegd en toegelicht. Deze berekening is gebaseerd op schriftelijke informatie over de financiële positie van de consumenten die Qander van de consumenten heeft verkregen, waaronder bankafschriften en salarisstroken. Volgens deze berekening komt de afloscapaciteit van de consumenten uit op € 1.021,29. De werkelijke lasten van het krediet van € 68.500,- bedragen € 1.018,78, zodat de kredietverlening volgens ander verantwoord is.

[1] Hoge Raad 16 juni 2017, ECLI:NL:HR:2017:1107, te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.6 De consumenten hebben de door Qander gehanteerde financiële gegevens over het inkomen, de woonlasten, de autokosten en BKR-leningen niet (langer) weersproken. Zij maken er wel bezwaar tegen dat Qander is uitgegaan van de werkelijke maandlast van het krediet in plaats van de fictieve maandlast. Ook menen zij dat de lening van Warmtefonds tot een lager krediet had moeten leiden.

Werkelijke maandlast in plaats van fictieve maandlast van 2%

3.7 De consumenten stellen dat Qander bij de berekening ten onrechte is uitgegaan van de werkelijke maandlast van het krediet in plaats van een fictieve maandlast van 2%. Hierdoor is het te lenen bedrag circa € 17.000,- hoger uitgevallen. Qander voert aan dat zij dit mocht doen op grond van de leennormmethodiek en dat zij dit heeft gedaan om tegemoet te komen aan de wens van de consumenten, die in eerste instantie een nog hoger bedrag van € 75.000,- wilden lenen.

3.8 Met Qander is de commissie van mening dat de leennormenmethodiek Qander de mogelijkheid geeft om uit te gaan van de werkelijke maandlast van het krediet als aan twee voorwaarden wordt voldaan, te weten dat de te hanteren maandlast niet lager mag zijn dan 2% van de slottermijn en niet lager mag zijn dan een vergelijkbaar aflopend krediet met een looptijd van 96 maanden. Qander heeft gesteld dat aan die voorwaarden is voldaan en de consumenten hebben dit niet weersproken. Dat betekent dat Qander bij het bepalen van de maximaal te verstrekken kredietsom heeft mogen uitgaan van de werkelijke lasten van het krediet.

Lasten van de BKR-lening (Warmtefonds)

3.9 De consumenten stellen daarnaast dat de lening van het Warmtefonds tot een lagere kredietsom had moeten leiden. Qander voert aan dat zij, conform de leennormen-methodiek, de werkelijke maandlast van deze lening in haar berekening heeft betrokken. De commissie stelt vast dat de leennormenmethodiek voorschrijft[2] dat de werkelijke lasten moeten worden meegenomen zodat Qander hierin geen verwijt treft.

Coulance is niet afdwingbaar

3.10 De commissie kan Qander niet dwingen om uit coulance over te gaan tot een verlaging van de uitstaande kredietsom. Coulance kan niet worden afgedwongen. Qander heeft aangegeven te willen kijken naar een passende oplossing voor de betaling van de maandtermijnen voor de consumenten. Tot meer kan zij niet worden gehouden.

[2] Onder 4.6 van de leennormenmethodiek, zie bijlage.

Conclusie

3.11 Hoewel de commissie het betreurt dat de consumenten slachtoffer zijn geworden van fraudeurs, komt zij tot het oordeel dat niet is komen vast te staan dat Qander de op haar rustende zorgplicht tegenover de consumenten heeft geschonden. De klacht is derhalve ongegrond en de vordering van de consumenten moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering van de consumenten 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-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

Bijlage – Relevante bepalingen uit de circulaire Leennormenmethodiek Consumptief Krediet

per 4 september 2003 van de Vereniging van Financieringsondernemingen in Nederland (VFN)

(..)

4.6 BKR geregistreerde leningen

In de onderstaande tabel is een overzicht van de verschillende krediettypes zoals geregistreerd bij het BKR. Hierin zijn tevens de krediettypes meegenomen zoals deze in het algemeen reglement CKI per 1 februari 2023 worden vermeld.

Tabel 12 BKR geregistreerde leningen (per 1 februari 2023)

Afk.	Type krediet	Werkwijze
AK	Aflopend Krediet	Werkelijke lasten voor zowel korte als langere looptijden

5. Slotbepalingen

(...)

Voor nieuw af te sluiten Aflopende Kredieten kan de aanbieder bij het bepalen van de maximaal te verstrekken kredietsom uitgaan van een fictieve maandlast van 2% van de kredietsom. De kredietaanbieder kan ook uitgaan van de werkelijke maandlasten van het nieuw af te sluiten Aflopende Krediet. In beide situaties mag de werkelijke last niet hoger zijn dan de berekende aflossingscapaciteit conform de leennormenmethodiek. Indien een klant weloverwogen een keuze wil maken om een kortere looptijd te kiezen en daarmee een hogere werkelijke last aan te gaan dan de aflossingscapaciteit aangeeft, dan dient de aanbieder hiervoor aanvullende maatregelen te treffen. De aanbieder dient in ieder geval de klant erop te wijzen dat een hogere maandlast wordt aangegaan dan de maandlast die volgt uit de leennormenmethodiek. Daarnaast dienen aanbieders in hun beheerprocessen het voor deze klanten altijd mogelijk te maken om naar een langere looptijd met lagere maandlasten te gaan zoals berekend via de leennormenmethodiek waarbij het bestedingsdoel in acht wordt genomen.

Daar waar de aanbieder de werkelijke maandlasten van een nieuw af te sluiten Aflopend Krediet wenst te hanteren bij het bepalen van het maximaal te verstrekken krediet gelden twee aanvullende bepalingen. De te hanteren maandlast mag niet lager zijn dan 2% van de slottermijn, en de te hanteren maandlast mag niet lager zijn dan de werkelijke last van een vergelijkbaar Aflopend Krediet met een looptijd van 96 maanden.