Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-1003

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. dr. ing. A. J. Verdaas, A.E. Tevel, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	22 december 2021
Ingediend door	[Naam VOF], namens mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2] verder te noemen de klagers
Tegen	Stichting Qredits Microfinanciering Nederland, h.o.d.n. Qredits, gevestigd te Almelo, verder te noemen Qredits
Datum uitspraak	29 november 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Kleinzakelijke ondernemer. Gedragscode MKB financiers. Kredietaanvraag is afgewezen. Klagers stellen dat Qredits van haar contractsvrijheid misbruik heeft gemaakt door geen financiering te verstrekken. Qredits heeft hiertegen gemotiveerd verweer gevoerd. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat Qredits van haar contracts-vrijheid misbruik heeft gemaakt. De klacht en de daarop gebaseerde vordering worden daarom afgewezen.

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 klagers; 2) het verweerschrift van Qredits; 3) de repliek van de klagers en 4) de dupliek van Qredits.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 25 augustus 2022. De klagers namen deel aan de hoorzitting. Namens Qredits namen deel: de heer [naam 3] (operationeel directeur) en mevrouw mr. [naam 4] (jurist).

1.3 De klagers en Qredits 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 klagers hebben ten behoeve van hun bedrijf in juli 2021 een kredietaanvraag bij Qredits ingediend.

De klagers wilden in aanmerking komen voor een zogenoemd corona-overbruggingskrediet voor starters. De uitvoering van een dergelijke krediet-verstrekking is bij Qredits ondergebracht.

2.2 Gaandeweg de kredietaanvraag hebben de klagers Qredits geïnformeerd over de wijzigingen van de rechtsvorm van hun bedrijf. De rechtsvorm van het bedrijf (CV) was namelijk gewijzigd naar VOF en er werden voorbereidingen getroffen om de rechts-vorm te wijzigen naar die van een besloten vennootschap.

2.3 Qredits heeft vanwege de kredietaanvraag diverse documenten opgevraagd en vragen gesteld, zoals over de wijzigingen van de rechtsvorm van het bedrijf binnen een kort tijdsbestek.

2.4 Nadat Qredits op 17 december 2021 heeft besloten de kredietaanvraag af te wijzen, hebben de klagers hun klacht bij het Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.5 De klagers vorderen dat Qredits (Bonaire) alsnog de kredietaanvraag voor een corona-overbruggingskrediet zal honoreren en de door hen geleden schade (waaronder de betaalde eigen bijdrage ten behoeve van de onderhavige procedure van € 250,-) zal vergoeden. De klagers zijn van mening dat Qredits op onterechte gronden hun aanvraag heeft afgewezen. In de kern verwijten de klagers dat Qredits op een oneigenlijke manier gebruik heeft gemaakt van haar positie op Bonaire en onzorgvuldig heeft gehandeld. Ter onderbouwing van dat verwijt voeren zij het volgende aan. Qredits heeft de klagers geen gelegenheid geboden te reageren op de afwijzing van de aanvraag en daarmee het principe van hoor-en wederhoor geschonden. Ook heeft Qredits geweigerd een diversity en inclusion-verklaring te verstrekken naar aanleiding waarvan klagers de conclusie hebben getrokken dat een onterecht onderscheid is gemaakt op basis van etniciteit en dubbele nationaliteit. Aan de financierings-voorwaarden was voldaan én de aanvraag was door Qredits positief beoordeeld. De klagers waren in staat en bereid de financieringsovereenkomst op elk gewenst moment, in elk geval vóór de deadline van 30 november 2021, te ondertekenen. Het enige onderdeel van de aanvraagprocedure dat door Qredits nog moest worden uitgevoerd was het cliëntenonderzoek. Qredits heeft dit laatste aangegrepen om de financiering af te wijzen, aldus de klagers.

Het verweer

2.6 Qredits heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de klagers. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie is van oordeel dat de vordering van de klagers moet worden afgewezen omdat niet is komen vast te staan dat Qredits misbruik heeft gemaakt van haar contractsvrijheid. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

Misbruik van contracts- en beleidsvrijheid?

3.2 Voorop staat dat Qredits een zekere mate van contractsvrijheid toekomt. Dit houdt in dat Qredits zelf mag bepalen of en onder welke voorwaarden een krediet wordt verstrekt. Deze contractsvrijheid is niet onbegrensd maar kan worden beperkt als er sprake is van misbruik van bevoegdheid door Qredits of als de afwijzing naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.[1]

3.3 De commissie volgt Qredits in haar toelichting dat een staatsgegarandeerd krediet haar contractsvrijheid niet beperkt. Dit betekent dat niet alleen aan de algemene verstrekkingsvoorwaarden moet worden voldaan maar ook dat het aan Qredits is om te bepalen of een dergelijk krediet wordt verstrekt. De commissie stelt vast dat Qredits na de beoordeling van de toetsingscriteria gestart is met het in het kader van de Wwft[2] uit te voeren cliëntenonderzoek en geconcludeerd heeft dat meer onderzoek nodig was. Qredits is, omdat de vragen in het kader van het cliënten-onderzoek niet afdoende zijn beantwoord, niet aan een krediettechnische beoordeling toegekomen. Het besluit om de aanvraag aan te houden, in afwachting van nadere informatie, is met de klagers gedeeld. Hier komt nog bij dat Qredits de stellingen van de klagers over discriminatie, de inclusion-verklaring en hoor-en wederhoor gemotiveerd heeft weersproken. Dit alles leidt ertoe dat de klacht van de klagers ongegrond moet worden geacht en de daarop gebaseerde vordering moet worden afgewezen.

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.

[1] Zie artikel 6: 248 lid 2 Burgerlijk Wetboek.
[2] Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme.

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