Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0505

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	18 juni 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Santander Consumer Finance S.A. (Branche Nederland), gevestigd te Utrecht, verder te noemen Santander
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Overkreditering. Zorgplicht bank. De consument heeft in 2011 een krediet afgesloten bij Santander. In dezelfde periode heeft hij een krediet afgesloten bij een andere bank. De consument stelt dat Santander hem overgekrediteerd heeft, omdat zij geen rekening gehouden heeft met het krediet bij de andere bank. Verder stelt de consument dat er te veel tijd verstreken is tussen de kredietwaardigheidstoets en de verstrekking van het krediet en dat het krediet niet verstrekt had mogen worden omdat de consument destijds een jaarcontract had. Santander heeft gesteld dat zij het andere krediet niet kon betrekken bij de verstrekking van het krediet en dat zij ook voor het overige haar zorgplicht niet geschonden heeft. De commissie is van oordeel dat Santander haar zorgplicht niet geschonden heeft en wijst de vordering af.

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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van Santander, inclusief de aanvulling daarop; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Santander.

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 consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft eind 2011 een doorlopend krediet van € 25.000,- aangevraagd bij Santander (hierna: het krediet of het krediet van € 25.000,-). Santander heeft op 21 november 2011 de kredietwaardigheid van de consument getoetst.

2.2 Hierna heeft de consument de kredietovereenkomst van Santander voor akkoord ondertekend. In die kredietovereenkomst is opgenomen dat het termijnbedrag € 375,- is. Het krediet is vervolgens per 6 december 2011 geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Kredietregistratie (BKR).

2.3 In dezelfde periode heeft de consument ook een krediet aangevraagd bij een andere bank (hierna: de andere bank). De andere bank heeft de aanvraag van de consument voor een krediet van € 12.500,- geaccepteerd en dat krediet aan hem verstrekt (hierna: het krediet bij de andere bank). Het krediet bij de andere bank is per 2 december 2011 geregistreerd in het CKI van BKR. Santander heeft de lasten voor dit krediet niet meegenomen in haar kredietwaardigheidstoets.

De klacht en vordering

2.4 Volgens de consument had Santander het krediet niet aan hem mogen verstrekken, vanwege zijn toenmalige inkomsten en toenmalige leningen. De consument stelt dat hij overgekrediteerd is. Hij vordert dat Santander de betaalde rente terugbetaalt en dat het openstaande bedrag renteloos afgelost wordt. Ter onderbouwing heeft de consument het volgende naar voren gebracht.

2.5 Bij de kredietwaardigheidstoets heeft Santander geen rekening gehouden met het krediet van € 12.500,- bij de andere bank, dat wel geregistreerd stond bij BKR.

Bovendien had de consument destijds een tijdelijk inkomen (jaarcontract) en had Santander daar ook rekening mee moeten houden. Hij vindt dat een bedrag van € 25.000,- veel te hoog is voor iemand met een jaarcontract.

Het verweer

2.6 Santander 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 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of Santander haar zorgplicht jegens de consument geschonden heeft bij het verstrekken van het krediet van € 25.000,-. De commissie is van oordeel dat Santander haar zorgplicht niet geschonden heeft en zal dat hierna toelichten.

De zorgplicht van Santander

3.2 Uitgangspunt is dat kredietverstrekkers zoals Santander een bijzondere zorgplicht hebben jegens hun cliënten, op grond waarvan zij rekening dienen te houden met hun belangen. De zorgplicht van kredietverstrekkers jegens consumenten strekt tot bescherming tegen onverantwoorde financiële risico's en tegen gevaar van eigen lichtvaardigheid en gebrek aan inzicht. De zorgplicht vloeit voort uit de maatschappelijke positie van kredietverstrekkers in samenhang met hun professionele deskundigheid.

3.3 De omvang van de zorgplicht is afhankelijk van de omstandigheden van het geval.[1] Van belang zijn bijvoorbeeld de aard van de betrokken rechtsverhouding, het bijzondere risico van het desbetreffende financiële product, de eventuele deskundigheid en relevante ervaring van de particuliere cliënt en diens inkomens- en vermogenspositie.

3.4 Tegenover de zorgplicht van Santander staat dat de consument een eigen verantwoordelijkheid heeft. Van de consument mag worden verwacht dat hij zich verdiept in de – aan de hand van aangeboden informatie – kenmerken en risico's van de financiering.[2]

Had Santander het krediet van de andere bank in de kredietwaardigheidstoets moeten betrekken?

3.5 Kredietverstrekkers zoals Santander moeten voorafgaand aan de totstandkoming van een kredietovereenkomst in het belang van de consument informatie inwinnen over diens financiële positie. Ook moet de kredietaanbieder, ter voorkoming van overkreditering van de consument, beoordelen of het aangaan van de kredietovereenkomst verantwoord is. Met overkreditering wordt de situatie bedoeld waarin een krediet aan een consument is verstrekt en de consument de daarbij behorende lasten niet kan dragen.

---

[1] Zie HR 9 januari 1988, ECLI:NL:HR:1988:ZC 25356 en HR 16 juni 2017, ECLI:NL:HR:2017:1107 ("SNS- arrest").

[2] Zie Kamerstukken II 2005/06, 29 708, p. 321, te vinden op www.overheid.nl.

Als kredietverstrekking onverantwoord is, mag de kredietaanbieder de kredietovereenkomst niet aangaan. Dit volgt uit artikel 4:34 van de Wet op het financieel toezicht (Wft, zie de bijlage). De huidige versie van het artikel geldt sinds 25 mei 2011, dus ook toen de consument het krediet bij Santander aanvroeg.

3.6 Het staat vast dat Santander het krediet van de andere bank niet meegenomen heeft in de beoordeling van de aanvraag van de consument voor het krediet van € 25.000,-. Volgens de consument had Santander het krediet bij de andere bank wel in de kredietwaardigheidstoets moeten betrekken. Santander heeft dat betwist en aangevoerd dat zij niet kon weten dat de consument het krediet bij de andere bank aangevraagd en gekregen had. Toen Santander de kredietwaardigheidstoets op 21 november 2011 uitvoerde, was het krediet bij de andere bank immers nog niet geregistreerd in het CKI van BKR. Bovendien heeft de consument Santander niet geïnformeerd over het krediet bij de andere bank. Daarmee heeft de consument volgens Santander niet aan zijn informatieplicht voldaan.

3.7 Voor de commissie staat vast dat Santander op 21 november 2011 niet op de hoogte kon zijn van het krediet bij de andere bank. Het was immers niet geregistreerd in het CKI van BKR en de consument heeft er ook niks over gemeld bij Santander. Santander heeft in dit verband haar zorgplicht dus niet geschonden.

De tijd tussen de kredietwaardigheidstoets en het verstrekken van het krediet

3.8 De consument stelt verder dat er teveel tijd zat tussen de toetsing en het geven van het krediet. Als er op 21 november 2011 getoetst wordt en twee weken later pas het krediet uitbetaald en geregistreerd wordt bij BKR, dan heeft toetsen eigenlijk geen zin volgens de consument. Santander gaf daarmee de mogelijkheid om meerdere leningen aan te vragen bij verschillende kredietverleners. Santander betwist dat zij het krediet te laat geregistreerd heeft en voert aan dat de consument de kredietovereenkomst pas op 2 december 2011 ondertekend en retour gestuurd heeft en dat het contract op 5 december 2011 bij Santander geboekt is. Zolang het contract niet is ondertekend, kan Santander het krediet niet registreren bij het BKR. Ook brengt Santander naar voren dat uit het Algemeen Reglement CKI van 1 juli 2023 blijkt dat een kredietverstrekker verplicht is om de BKR registratie zo spoedig mogelijk te doen, maar in ieder geval binnen 21 dagen. Santander heeft naar eigen zeggen met de BKR-registratie op 6 december 2011 het reglement van BKR juist toegepast.

3.9 De commissie volgt Santander in haar stelling dat zij het krediet niet kon registreren bij BKR zolang de kredietovereenkomst niet ondertekend en geretourneerd was door de consument. Volgens Santander heeft de consument de kredietovereenkomst op 2 december 2011 ondertekend en geretourneerd, maar dat onderbouwt zij niet. Bij de handtekening van de consument op de kredietovereenkomst staat 24 november 2011. Mogelijk heeft Santander de ondertekende overeenkomst pas op 2 december 2011 ontvangen. Maar ook als de commissie ervan uitgaat dat Santander de ondertekende overeenkomst op of rond 24 november 2011 ontvangen heeft, heeft Santander haar zorgplicht niet geschonden door het krediet op 5 december 2011 te boeken en op 6 december in het BKR-register te verwerken. Tussen 24 november 2011 en 6 december 2011 zijn ruim twee weken verstreken.

Santander heeft verwezen naar het Algemeen Reglement CKI uit 2023. In 2011 waren de regels van BKR vastgelegd in een eerdere versie van het Algemeen Reglement CKI, maar ook toen gold een vergelijkbare regel. Kredietaanbieders moesten kredieten toen binnen vier weken registreren. Bovendien had de consument een eigen verantwoordelijkheid bij de krediet-aanvragen. Dat de twee kredieten elkaar gekruist hebben, komt op de eerste plaats doordat de consument de twee aanvragen in dezelfde periode heeft ingediend.

Mocht Santander het krediet aan de consument verstrekken?

3.10 In overweging 3.7 is vastgesteld dat Santander het krediet bij de andere bank niet hoefde te betrekken in de kredietwaardigheidstoets. Omdat de consument stelt dat hij overgekrediteerd is, heeft Santander toegelicht welke toetsing zij in 2011 uitgevoerd heeft. Volgens Santander is geen sprake van overkreditering. Zij heeft destijds de bestedingsruimte van de consument vastgesteld. Daarvoor heeft zij gerekend met het inkomen van de consument destijds (op basis van 3 loonstroken), met de maandelijkse woonlasten (op basis van een bankafschrift), met de kosten voor levensonderhoud (op basis van de daarvoor geldende normen) en met de lasten voor overige kredieten (op basis van het BKR-overzicht, waar een krediet van € 1.000,- op vermeld was). Het te betalen termijnbedrag paste ruimschoots binnen het besteedbaar inkomen, volgens Santander.

3.11 De consument stelt dat Santander het krediet van € 25.000,- niet had mogen verstrekken omdat hij een tijdelijk inkomen had. Daarop heeft Santander gereageerd dat de destijds geldende Vfn Gedragscode en haar eigen acceptatiebeleid niet voorschreven dat bij een tijdelijk inkomen een andere toetsing gedaan moest worden. Dit heeft Santander onderbouwd door die gedragscode en het relevante deel van het acceptatiebeleid te overleggen.

3.12 De commissie ziet in de stellingen van de consument geen grond om te concluderen dat sprake is van overkreditering door Santander. De consument heeft niet betwist dat Santander een juiste berekening heeft gemaakt ten tijde van de kredietverstrekking in 2011. Het is de commissie ook niet gebleken dat Santander in 2011 een onjuiste berekening gemaakt heeft. Ook dit klachtonderdeel is dan ook niet gegrond.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 oktober 2023, 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 wet- en regelgeving

Wet op het financieel toezicht (Wft)

Artikel 4:34

1. Voor de totstandkoming van een overeenkomst inzake krediet, of een belangrijke verhoging van de kredietlimiet, dan wel de som van de bedragen die op grond van een bestaande overeenkomst inzake krediet aan de consument ter beschikking zijn gesteld, wint een aanbieder van krediet in het belang van de consument informatie in over diens financiële positie en beoordeelt hij, ter voorkoming van overkreditering van de consument, of het aangaan van de overeenkomst onderscheidenlijk de belangrijke verhoging verantwoord is.

2. De aanbieder gaat geen overeenkomst inzake krediet aan met een consument en gaat niet over tot een belangrijke verhoging van de kredietlimiet of de som van de bedragen die op grond van een bestaande kredietovereenkomst aan de consument ter beschikking zijn gesteld indien dit, met het oog op overkreditering van de consument, onverantwoord is.

3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot het eerste en tweede lid.