

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-371 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Klacht ontvangen op : 27 september 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Santander Consumer Finance Benelux B.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Kredietverstrekker
Datum uitspraak : 15 juni 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt over het aan hem door de Kredietverstrekker verstrekte krediet. De Kredietverstrekker is volgens hem tekortgeschoten in haar zorgplichten bij het verstrekken van het Krediet met overkreditering als gevolg. De Commissie stelt op basis van de stellingen van partijen vast dat de Kredietverstrekker aan de op haar rustende zorgplichten heeft voldaan en geen sprake is van overkreditering. De klacht is ongegrond.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier en de aanvullingen daarop;
- het verweerschrift van de Kredietverstrekker;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Kredietverstrekker.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 De Kredietverstrekker heeft Consument op 24 oktober 2012 een doorlopend goederenkrediet met een kredietlimiet van € 8.250,- verstrekt tegen een variabel rentetarief (hierna: het krediet). Dit krediet is in eerste instantie aangewend voor de aankoop van een auto en later voor geldopnames. Consument heeft aan de Kredietverstrekker een pandrecht op de auto verschaft.

2.2 Consument is op enig moment zijn betalingsverplichtingen niet (geheel) nagekomen. De auto is verkocht en de verkoopopbrengst is gebruikt voor de aflossing van het krediet.

2.3 De vordering op Consument is door de Kredietverstrekker overgedragen aan een derde partij, waarover Consument is geïnformeerd bij brief van 6 januari 2016. Het openstaande saldo bedroeg per 20 april 2018 € 4.642,70.

3 Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot:

- de betaling van een bedrag van € 2.000,- en;
- het verwijderen van de achterstandscodering bij het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR)

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Kredietverstrekker heeft bij het verstrekken van het krediet haar zorgplicht, onderzoeksplicht en informatieplicht geschonden. Zij had rekening dienen te houden met de complexiteit van het product, te weten een doorlopend krediet met een niet duurzaam consumptief goed als onderpand. Consument heeft door het handelen van de Kredietverstrekker meer kunnen lenen en uitgeven dan verantwoord was. De Kredietgever heeft geen rekening gehouden met de bestaande schulden en het feit dat Consument slechts een arbeidscontract voor bepaalde tijd had. Het onderpand, de auto, is al geruime tijd geleden tegen een marktconforme prijs verkocht. Desondanks resteert er nog een aanzienlijk kredietbedrag. Consument begroot de door hem betaalde rente over het krediet en het waardeverlies op het onderpand op € 2.000,-. De registratie bij BKR dient te worden verwijderd, omdat de achterstanden mede zijn ontstaan door het onzorgvuldig handelen van de Kredietverstrekker.

Verweer van de Kredietverstrekker

3.3 De Kredietverstrekker heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Zij heeft de op haar rustende zorgplicht, onderzoeksplicht of informatieplicht niet geschonden. Bij de kredietverstrekking heeft zij in lijn met de geldende normen en acceptatiecriteria gehandeld. Het krediet is verstrekt via een intermediair. De intermediair heeft Consument geadviseerd en hem het best passende kredietvoorstel gedaan. Het krediet is naar haar aard een eenvoudig product. De achterstandscodering is terecht geregistreerd bij het BKR.

4 Beoordeling

- 4.1 Consument klaagt over het aan hem door de Kredietverstrekker verstrekte krediet. De Kredietverstrekker is volgens hem tekortgeschoten in haar zorgplichten bij het verstrekken van het Krediet met overkreditering als gevolg, hetgeen door de Kredietverstrekker wordt betwist.
- 4.2 Bij de beoordeling van deze klacht geldt als uitgangspunt dat de Kredietverstrekker (op grond van artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek) tegenover Consument verplicht is om bij haar werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend kredietverstrekker mag worden verwacht. Voorts is de Kredietverstrekker (via de aanvullende werking van de redelijkheid en billijkheid) op grond van de per 1 januari 2006 geldende zorgplicht (zoals opgenomen in artikel 4:34 Wet op het financieel toezicht, hierna: Wft) verplicht te waken voor overkreditering. Met overkreditering wordt de situatie bedoeld waarin een krediet aan een consument wordt verstrekt en de consument de bij dit krediet behorende lasten gezien zijn financiële situatie niet kan dragen. De zorgplicht te waken voor de overkreditering verplicht kredietverstrekkers voorafgaand aan het sluiten van een kredietovereenkomst met consumenten inlichtingen in te winnen met betrekking tot hun inkomens- en vermogenspositie zodat overkreditering kan worden voorkomen. Deze verplichting komt voort uit de opvatting dat een kredietverlenende bank ter zake kundiger is en in de regel beter dan een kredietvragende consument in staat de gevolgen van kredietverstrekking te overzien en weer te geven, en om te beoordelen of consument in staat zal zijn de lasten van de kredietverstrekking te (blijven) dragen (zie Hoge Raad 16 juni 2017, ECLI:NL:HR:2017:1107, r.o. 4.2.6). De verplichtingen die uit de hiervoor omschreven zorgplicht voortvloeien dienen te worden beoordeeld op basis van de wet- en regelgeving en inzichten ten tijde van de door Consument gestelde overkreditering, in dit geval oktober 2012. Het toen geldende artikel 4:34 Wft creëert voor de verstrekking of verhoging van een krediet de verplichting voor de geldverstrekker informatie over de financiële positie van consument in te winnen en deze informatie te analyseren ter voorkoming van overkreditering en om tot een verantwoorde kredietverstrekking te komen. De zorgplicht wordt daarnaast ingevuld door de in de VFN Gedragscode 2012 opgenomen zelfregulerende normen voor verantwoorde kredietverstrekking. Deze normen gelden als minimumnormen voor de vraag of sprake is van overkreditering.
- 4.3 Uitgaande van het onder 4.2 geschetste beoordelingskader is het vervolgens aan Consument om voor de door hem gestelde overkreditering voldoende concrete feiten en omstandigheden te stellen en, bij betwisting door de Kredietverstrekker, te bewijzen dat het krediet is verstrekt in strijd met de normen van verantwoorde kredietverstrekking.

In deze klachtprocedure heeft de Kredietverstrekker in haar verweerschrift uitgebreid toegelicht dat zij een inkomens- en lastentoets op basis van de VFN gedragscode heeft uitgevoerd en daarbij is uitgegaan van de door Consument verstrekte (op pagina 5 van het verweerschrift benoemde) documenten, gegevens en de uitkomsten van een BKR-toets. De Kredietverstrekkers heeft vervolgens kunnen constateren dat er voldoende financiële ruimte bestond bij Consument om het krediet te verstrekken, aldus de Kredietverstrekker. Uit het verweerschrift blijkt dat de Kredietverstrekker bekend was met en in haar berekening rekening heeft gehouden met de bij BKR bekende kredieten (en de daarbij behorende maandelijkse verplichtingen) en het arbeidscontract voor bepaalde tijd (zie pagina 6 verweerschrift). Gelet op deze uitgebreide en goed onderbouwde berekening is het vervolgens aan Consument om aan te geven waarom alsnog sprake zou zijn van een onverantwoorde kredietverstrekking. Dit had Consument bijvoorbeeld kunnen doen door de uitgangspunten van de berekening te betwisten. Hij heeft dit echter niet gedaan. Over de opmerking van Consument dat geen rekening is gehouden met zijn arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd, merkt de Commissie op dat de Kredietverstrekker juist aangeeft daar wél in haar toets rekening mee te hebben gehouden en niettemin het krediet verleenbaar bevonden te hebben, overigens niet in strijd met genoemde Gedragscode. Nu Consument de door de Kredietverstrekker verstrekte onderbouwing niet heeft betwist en niet is gebleken van de onjuistheid van de door de Kredietverstrekker uitgevoerde inkomens- en lastentoets, gaat de Commissie ervan uit dat het krediet conform de daarop van toepassing zijnde verstrekking-normen is verstrekt. Van overkreditering is dan ook geen sprake.

- 4.4 Voor zover de klacht ziet op de informatieverstrekking bij het aangaan van het krediet, dient Consument zich tot zijn toenmalige adviseur te wenden. Deze adviseur, en niet de Kredietverstrekker, had Consument uitleg moeten geven over het krediet en de daarmee samenhangende verplichtingen en risico's. In deze uitleg had hij ook de door Consument (in zijn repliek) omschreven extra kosten en risico's bij het gebruiken van de financiering voor de aankoop van een auto moeten meenemen. Consument had tevens door de adviseur op de hoogte moeten worden gebracht van de risico's en de voorwaarden van (uitwinning van) het pandrecht. Aan de Kredietverstrekker valt op basis van de stellingen van partijen op dit punt geen verwijt te maken.
- 4.5 Consument betreft in zijn klacht dat het krediet een complex product zou betreffen en de op de Kredietverstrekker rustende zorgplicht daardoor zwaarder zou zijn. De Commissie overweegt dat het krediet geen complex product betreft in de zin van artikel I van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft, hierna: BGfo. Het aan Consument verstrekte krediet valt niet onder de in dat artikel opgesomde producten. Dit geldt ook voor het onder het als eerste benoemde complexe product, te weten "*combinatie van twee of meer financiële*

producten die ten minste een financieel product omvat waarvan de waarde afhankelijk is van de ontwikkelingen op financiële markten of andere markten”.

Hiervan is pas sprake bij minstens twee financiële producten, terwijl in dit geval enkel het aan Consument verstrekte krediet als “financieel product” in de zin van artikel 1:1 Wft is aan te merken. Het pandrecht valt niet onder de in dat laatste artikel genoemde definitie.

4.6 Consument wijst verder op de niet geaccepteerde kredietaanvragen die hij in 2012 zou hebben ingediend. Zo zou hij eerst een krediet van € 20.000,- (met een rentetarif van 8,9%) en vervolgens een lager krediet hebben aangevraagd. Beide financieringsverzoeken zijn volgens Consument niet geaccepteerd. Pas nadat het verzoek voor een krediet van € 8.250,- via een tussenpersoon werd ingediend heeft de Kredietverstrekker het krediet willen verstrekken. De Kredietverstrekker licht toe dat zij de niet geaccepteerde kredietaanvragen slechts vijf jaar bewaart. De kredietaanvragen waar Consument op doelt kan zij niet in haar administratie terugvinden. Nu de Kredietgever geen inzicht kan geven in haar beweegredenen niet op de eerdere financieringsaanvragen van Consument in te gaan en Consument niet nader kan onderbouwen of de financieringsaanvragen op onjuiste gronden zouden zijn geweigerd, zal de Commissie niet verder op dit klachtonderdeel ingaan.

4.7 Verder klaagt Consument over de volgens hem onterechte registratie bij BKR. Hierover stelt Consument dat de ontstane achterstanden mede zijn veroorzaakt door het onzorgvuldig handelen van de Kredietverstrekker. Dit door Consument genoemde onzorgvuldige gedrag van de Kredietverstrekker is echter in voorgaande overwegingen juist niet komen vast te staan. Dit klachtonderdeel zal daarom worden afgewezen.

4.8 Gelet op voorgaande overwegingen, is de klacht van Consument ongegrond.

5 Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.