

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-466  
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 oktober 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : VoordeelBank B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen “de Bank”  
Datum uitspraak : 23 juli 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Consument klaagt over de verhoging van de effectieve rente op jaarbasis van zijn kredietovereenkomst. De Bank heeft Consument aangeboden het krediet om te zetten naar een persoonlijke lening. Bovendien zou de Bank geweigerd hebben de teveel betaalde rente in mindering te brengen op het nieuwe voorstel. De Bank heeft als verstrekkende verweer aangevoerd dat Consument te laat is met het indienen van zijn klacht bij Kifid. De Commissie overweegt dat op basis van artikel 5.1 en 5.2 van het Reglement dat dit inderdaad het geval is. De Commissie begrijpt ook dat de gezondheidstoestand van Consument en zijn zoon ertoe heeft geleid dat de klacht niet tijdig is ingediend. Echter, dit doet niet af aan de werking van de genoemde artikelen van het Reglement. De klacht komt derhalve niet voor behandeling in aanmerking.

## **1. Procesverloop**

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de aanvullende informatie van Consument van 8 en 15 juni 2018;
- de e-mail van 17 juli 2018 van de Bank.

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. Op 10 juli 2009 is tussen de Bank en Consument – door bemiddeling van tussenpersoon [Naam tussenpersoon 1] – een zogeheten ‘Doorlopend Krediet Aflosvrij’ (hierna: ‘kredietovereenkomst’) ter hoogte van € 29.500,- tot stand gekomen met een effectieve rente op jaarbasis van 11,4 %.
- 2.2. In maart 2012 is de effectieve rente op jaarbasis, die van toepassing is op de kredietovereenkomst van Consument, van 11,4 % verhoogd naar 14,0 %.
- 2.3. Bij brief van 1 februari 2014 heeft Consument bij de Bank geklaagd over de verhoging van de effectieve rente op jaarbasis van 11,4 % naar 14,0 %. Consument heeft de Bank verzocht de rente te verlagen.
- 2.4. Op 19 februari 2014 heeft de Bank per brief gereageerd op de klacht van Consument. In die brief heeft de Bank een nadere toelichting gegeven over het bij Consument in rekening gebrachte rentepercentage en Consument gewezen op de mogelijkheid om de klacht binnen drie maanden aan Kifid voor te leggen.
- 2.5. In mei 2014 is de van toepassing zijnde effectieve rente op jaarbasis verhoogd van 14,0% naar 14,3 %.
- 2.6. Per 2016 heeft de Bank [Naam tussenpersoon 2] als nieuwe tussenpersoon voor Consument aangewezen.
- 2.7. Met een e-mail van 25 april 2016 heeft de tussenpersoon Consument laten weten contact met de Bank te hebben opgenomen en dat daarbij is gebleken dat het niet mogelijk is om de effectieve rente op jaarbasis te verlagen.
- 2.8. Op 25 mei 2016 heeft Consument zich per e-mail bij de Bank beklagd over de hoogte van de verschuldigde effectieve rente op jaarbasis.
- 2.9. Op 25 juli 2016 heeft de Bank Consument middels de tussenpersoon schriftelijk voorgesteld om de kredietovereenkomst om te zetten in een persoonlijke lening met een jaarlijks rentepercentage van 6,4 %.
- 2.10. Op 4 oktober 2016 heeft de Bank Consument per brief gevraagd om een reactie op haar voorstel.
- 2.11. Op 15 oktober 2016 heeft Consument zich via de tussenpersoon opnieuw beklagd over de effectieve rente op jaarbasis.

- 2.12. Op 5 december 2016 heeft de Bank gereageerd op de klacht van Consument en Consument gewezen op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan het KIFID.
- 2.13. Op 24 januari 2017 heeft de Bank Consument, na zijn verzoek daartoe, opnieuw een voorstel gestuurd om zijn kredietovereenkomst om te zetten.
- 2.14. Op 26 januari 2017 heeft de Bank Consument per e-mail de contractdocumentatie gestuurd voor omzetting van de kredietovereenkomst in een persoonlijke lening. In deze e-mail heeft de Bank Consument erop gewezen dat, indien de klacht hiermee niet naar tevredenheid zou zijn opgelost, Consument binnen drie maanden de klacht kon voorleggen aan KIFID. Consument heeft tot op heden geen gebruik gemaakt van het aanbod van de Bank.
- 2.15. Tijdens de schriftelijke procedure heeft de Bank in haar verweer aangegeven dat zij bereid is het aanbod om de kredietovereenkomst om te zetten in een persoonlijke lening met een effectieve rente op jaarbasis van 6,4 % zonder overlijdensrisicoverzekering gestand te doen.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1. Consument vordert compensatie van teveel betaalde effectieve rente op jaarbasis over de kredietovereenkomst van 2013 tot heden.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- De Bank heeft gedurende de looptijd van de kredietovereenkomst de effectieve rente op jaarbasis meerdere malen verhoogd. Daarvan heeft de Bank Consument nooit op de hoogte gebracht. In de kredietovereenkomst staat niet (duidelijk) vermeld dat de effectieve rente op jaarbasis conform eigen inzicht van de Bank, los van de waardeontwikkeling, wordt vastgesteld. Aangezien Consument hierdoor niet wist wat hij kon verwachten bij het aangaan van de kredietovereenkomst, voldoet de kredietovereenkomst niet aan het wettelijke vereiste van bepaalbaarheid. De Bank is onvoldoende transparant geweest in de bepaling van de hogere, bij Consument in rekening gebrachte, rentepercentages en heeft daarom in strijd gehandeld met de op haar rustende zorgplicht.
  - Hoewel Consument al in 2013 had geklaagd over de hoogte van de effectieve rente op jaarbasis, heeft Consument pas op 25 juli 2016 een eerste voorstel van de Bank ontvangen.

Tijdens het uitbrengen van dit voorstel was voor Consument onduidelijk waarom zijn overlijdensrisicoverzekering niet was meegenomen, waardoor hij het voorstel niet getekend heeft. De Bank heeft nagelaten Consument hiervan een overzicht te geven. Op 24 januari 2017 heeft Consument een nieuw voorstel ontvangen. De Bank heeft daarbij geweigerd de teveel betaalde rente vanaf 25 juli 2016 in mindering te brengen op het nieuwe voorstel. De Bank heeft Consument daarmee gedwongen dit voorstel te tekenen door niet mee te werken aan compensatie van de hoge rente die Consument heeft betaald gedurende de looptijd van de kredietovereenkomst.

- De Bank is meerdere malen tekortgeschoten in haar informatievoorziening jegens Consument. Zo heeft de Bank Consument nooit de polis toegestuurd van de overlijdensrisicoverzekering. Hierdoor was Consument tot aan het verweer van de Bank niet op de hoogte van de looptijd van zijn overlijdensrisicoverzekering, waardoor hij nog in de veronderstelling verkeerde dat deze nog liep. Eveneens heeft de Bank Consument niet geïnformeerd in welke risicoklasse de kredietovereenkomst is ingedeeld. Ook heeft de Bank Consument niet geïnformeerd over de geldigheidstermijn van het eerste voorstel van 25 juli 2016. Tot slot heeft de Bank geweigerd Consument inzage te geven in de vaststelling van de effectieve rente op jaarbasis.

#### *Verweer van de Bank*

3.3. De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## **4. Beoordeling**

4.1. De Bank heeft als meest verstrekkende verweer aangevoerd dat Consument zijn klacht te laat bij Kifid heeft ingediend en dat hij daarom niet-ontvankelijk verklaard dient te worden in zijn klacht. Alvorens over te gaan op inhoudelijke behandeling van de klacht, dient de Commissie te beoordelen of dit preliminaire verweer van de Bank slaagt. Indien dit het geval is, komt zij niet toe aan de inhoudelijke behandeling van de klacht. De Commissie overweegt als volgt.

4.2. In de artikelen 5.1 en 5.2 van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies (hierna: 'Reglement') is bepaald:

5.1 De Klacht moet bij de Geschillencommissie worden ingediend binnen een jaar nadat Consument zijn Klacht aan de Financiële dienstverlener heeft voorgelegd. Deze termijn kan niet worden verkort door de termijnen die zijn genoemd in 5.2 tot en met 5.4.

5.2 De Klacht moet worden ingediend binnen drie maanden na de dagtekening van de brief of het bericht waarin de Financiële dienstverlener definitief zijn standpunt over de Klacht aan Consument kenbaar heeft gemaakt, mits in die brief wordt verwezen naar Kifid en wordt gewezen op de driemaandentermijn.

- 4.3. Overeenkomstig artikel 5.2 van het Reglement heeft de Bank in haar verweer aangevoerd dat zij zowel op 5 december 2016 als op 26 januari 2017 Consument schriftelijk heeft gewezen op de mogelijkheid om de klacht binnen drie maanden voor te leggen aan Kifid. Vervolgens heeft Consument op 19 oktober 2017 zijn klacht ingediend bij Kifid. De klacht van Consument is aldus ruim na het verstrijken van de drie maanden na het laatste standpunt van de Bank bij Kifid ingediend.
- 4.4. Op basis van artikel 5.1 van het Reglement dient de klacht in ieder geval binnen een jaar bij Kifid te worden ingediend nadat deze aan de Bank is voorgelegd. Op basis van de door partijen overgelegde stukken oordeelt de Commissie dat Consument in ieder geval op 25 mei 2016 officieel zijn klacht per e-mail heeft voorgelegd aan de Bank. Gelet op de datum van indiening bij Kifid, zoals genoemd in r.o. 4.3, is de klacht van Consument ook op basis van deze bepaling niet-ontvankelijk.
- 4.5. De Commissie is van oordeel dat Consument op grond van de artikelen 5.1 en 5.2 van het Reglement de klacht niet tijdig heeft ingediend bij Kifid. Hoewel de Commissie de ziekte van de zoon van Consument en de verslechterde gezondheidstoestand van Consument betreurt en de Commissie begrijpt dat deze omstandigheden hebben bijgedragen aan de te late indiening van de klacht bij Kifid, doet dit echter niet af aan de werking van de artikelen 5.1 en 5.2 van het Reglement.
- 4.6. Op grond van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat de klacht van Consument niet voor behandeling in aanmerking komt.

## **5. Beslissing**

De Commissie stelt vast dat Kifid de klacht niet kan behandelen.

*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/hoewordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoewordt-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.*