

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-096
(R.J. Paris, voorzitter en mr. T.W. Schrijver, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 15 januari 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen ICS
Datum uitspraak : 7 februari 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Creditcardovereenkomst. Ondanks dat ICS fouten heeft gemaakt in de berekening van de maximale kredietlimiet, is in dit geval geen sprake van overkreditering. Daarnaast heeft het onjuist informeren van Consument door ICS niet tot schade geleid. De Commissie wijst daarom de vordering van Consument af.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van ICS;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van ICS.

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 Als lid van de Nederlandse Vereniging van Banken (hierna: NVB) heeft ICS zich gecommitteerd aan de NVB Gedragscode Consumptief Krediet (hierna: de Gedragscode). In de Gedragscode staat, voor zover in dit geval van belang, het volgende:

“8 Bepaling netto-inkomen

Het netto-inkomen van de consument bestaat uit inkomstenbronnen met een bestendig karakter, herrekend naar maandbasis, waarin niet worden meegenomen: zorgtoeslag, vakantiegeld, kinderbijslag, reiskostenvergoeding, tegemoetkoming schoolkosten en belastingteruggave ziektekosten.”

Daarnaast staat in de toelichting bij de Gedragscode het volgende opgenomen:

“Artikel 8 Bepaling netto-inkomen

a. Voor de bepaling van het netto-inkomen van de consument worden de volgende inkomstenbronnen in beginsel in aanmerking genomen:

** inkomen uit een vaste arbeidsovereenkomst;*

** inkomen uit pensioen;*

** inkomen op grond van AOW;*

** vaste 13de maand;*

** heffingskorting partner;*

** inkomen op grond van een wachtgeldregeling, Wia, Wajong of een andere, soortgelijke regeling.*

b. Voor de bepaling van het netto-inkomen kan de bank de volgende inkomstenbronnen in aanmerking nemen, als zij naar het oordeel van de bank een bestendig karakter hebben:

** werkgeverstoeslag;*

** provisie;*

** overwerkvergoeding.*

c. Voor consumenten die geen bestendig inkomen genieten uit arbeid, zoals zelfstandige ondernemers en freelancers, bepaalt de bank per geval welk deel van het inkomen een bestendig karakter draagt.”

- 2.2 ICS heeft op 20 februari 2015 een creditcard aan Consument verstrekt met een bestedingslimiet van € 500,-. Consument heeft op 2 september 2015 een aanvraag bij ICS ingediend om zijn bestedingslimiet te verhogen naar € 2.500,- en om gebruik te maken van de Gespreid Betalen Faciliteit. De Gespreid Betalen Faciliteit van ICS betreft een vorm van doorlopend krediet.
- 2.3 Consument heeft op het aanvraagformulier verklaard dat hij meerdere inkomstenbronnen heeft en dat zijn totale netto maandinkomen € 2.525,- bedraagt. Ten tijde van de aanvraag was Consument in dienst bij [Naam werkgever 1] (hierna: werkgever 1) en bij [Naam werkgever 2] (hierna: werkgever 2). Ook heeft Consument verklaard dat hij geen financiële verplichtingen heeft uit hoofde van alimentatie, hypotheeklasten of huurlasten.

- 2.4 Ter onderbouwing van zijn maandinkomen heeft Consument twee salarisspecificaties overgelegd. Op de salarisspecificatie van werkgever 1 over de maand juli 2015 staat het volgende:

	Tabelloon	Bijz. loon	Uitbetaling
Brutoloon	228.75		228.75
Uitb. compensatie 56.67 Uur		328.69	328.69
Toeslag 25% 28.08 Uur		40.72	40.72
Toeslag 200% 13.84 Uur		160.54	160.54
Aanvull. AO-verzekering	0.72-	1.69-	2.41-
Fiscaal Loon	228.03	528.26	
Loonheffing	82.08-	192.81-	274.89-
Nettoloon			481.40
Reiskosten WW			48.64
Personeelsvereniging			2.50-
Uitbetalingsbedrag			527.54

Op de salarisspecificatie van werkgever 2 over week 34 van 2015 staat het volgende:

W 34 Normale uren	23.75 x 10.13 T	240.59
W 34 Uren onregelmatig 150.00 %	16.25 x 10.13 T	246.92
W 34 Uren onregelmatig 200.00 %	6.50 x 10.13 T	131.69
AZW werknemer		-8.13
Totaal bruto		+ 611.07
WHK werknemer		2.08
Loonheffing tabel		155.73
Totaal netto		- 453.26
W 34 KM vergoeding onbelast		16.56
Totaal		+ 469.82

- 2.5 Op basis van bovenstaande gegevens heeft ICS berekend wat in het geval van Consument de maximale kredietlimiet is. Daarbij is het wekelijks inkomen bij werkgever 2 omgerekend naar een maandelijks inkomen. Volgens onderstaande berekening zou Consument in aanmerking komen voor een maximaal kredietlimiet van € 7.100,-, zodat de ICS de limietverhoging van € 2.500,- met de Gespreid Betalen Faciliteit heeft goedgekeurd.

Inkomen werkgever 1:	€228	+
Inkomen werkgever 2:	€917	+
Woonlasten:	€250	-
<u>Norm levensonderhoud:</u>	<u>€753</u>	-
Netto besteedbaar	€142	

€142 * 50 = maximale limiet van €7.100,-.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een schadevergoeding van € 300,- voor te veel betaalde rente, te vermeerderen met de wettelijke rente. Daarnaast vordert Consument dat zijn krediet-faciliteit wordt gesloten en dat de rente hierop wordt stopgezet tijdens het aflossen van het openstaande saldo. Als laatste vordert Consument compensatie van zijn tijd en inzet tijdens de klachtprocedure.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. ICS heeft haar zorgplicht geschonden door aan Consument een te hoog krediet te verstrekken. Bij de berekening van de maximale kredietlimiet is ICS namelijk onzorgvuldig omgegaan met de door Consument aangeleverde informatie. Daarnaast heeft ICS onzorgvuldig gehandeld door aan Consument niet nader te onderbouwen waarom geen sprake zou zijn van overkreditering. Ook heeft Consument incorrecte informatie omtrent zijn aanvraag ontvangen van ICS.
- 3.3 ICS is bij haar berekening van de maximale bestedingslimiet uitgegaan van een maandelijks netto-inkomen van € 1.145,-, maar dit betreft het bruto maandinkomen. ICS heeft ten onrechte het brutoloon van werkgever I aangemerkt als netto-inkomen. Consument schat dat hij in dezelfde periode een bedrag van € 850,- netto heeft ontvangen.
- 3.4 Het inkomen van Consument is niet bestendig te noemen, aangezien het inkomen betrof uit een uitzendcontract en uit een tijdelijk contract. Op grond van de toelichting bij de Gedragscode (onder 8a) geldt inkomen uit een tijdelijk of uitzendcontract in beginsel niet als een bestendig inkomen. Consument wil daarbij weten op welke wijze ICS invulling heeft gegeven aan haar taak om een bestendig inkomen te bepalen conform de toelichting bij de Gedragscode (onder 8c). In dat verband vraagt Consument ook of het bij ICS gebruikelijk was om inkomsten uit tijdelijke dienstverbanden voor 70% mee te nemen.
- 3.5 Op basis van de enkele salarisspecificatie over een periode van één week kan geen bestendig maandinkomen worden bepaald. Uit de overgelegde salarisspecificaties van de weken 35, 36 en 37 van 2015 blijkt bovendien een lager salaris.
- 3.6 Gelet op het feit dat Consument pas 18 jaar oud was tijdens de aanvraag had ICS op grond van haar zorgplicht extra zorgvuldig moeten zijn bij haar onderzoek of sprake was van een stabiel inkomen.
- 3.7 ICS heeft het verzoek van Consument om zijn aanvraag uit 2015 opnieuw te beoordelen zonder onderbouwing afgewezen. Consument heeft van ICS alleen te horen gekregen dat de berekening uit 2015 correct was. In een later bericht heeft ICS zelfs verkeerde informatie gegeven door te verwijzen naar gegevens van een andere aanvraag.

Verweer ICS

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

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie moet in dit geval beoordelen of sprake is van overkreditering en of ICS in dat kader haar zorgplicht jegens Consument heeft geschonden. Ondanks dat ICS fouten heeft gemaakt in de berekening van de maximale kredietlimiet, is in dit geval geen sprake van overkreditering. Daarnaast heeft het onjuist informeren van Consument door ICS niet tot schade geleid. De Commissie zal daarom de vordering van Consument afwijzen. Hieronder zal de Commissie een nadere toelichting geven.
- 4.2 De Gespreid Betalen Faciliteit is een vorm van doorlopend krediet. In artikel 4:34 Wet op het Financieel Toezicht (Wft) is bepaald dat op de aanbieder van een krediet de plicht rust om overkreditering te voorkomen. De normen om overkreditering te voorkomen zijn verder uitgewerkt in de Gedragscode.

Opgegeven informatie

- 4.3 Om te kunnen beoordelen of de aanvraag van Consument verantwoord was, heeft ICS informatie ingewonnen omtrent de financiële situatie van Consument (conform artikel 4:34 lid 1 Wft). Deze informatie bestaat onder andere uit het aanvraagformulier van 2 september 2015 waarop Consument verklaart een maandelijks netto-inkomen van € 2.525,- te ontvangen.
- 4.4 ICS is niet gehouden om bij een aanvraag van een kredietlimiet tot en met € 5.000,- de opgegeven informatie op juistheid te toetsen (zie hiervoor GC 2016-041). ICS had in dit geval uit mogen gaan van het door Consument opgegeven maandelijks netto-inkomen van € 2.525,-. Desondanks heeft ICS de maximale hoogte van de te verstrekken kredietlimiet bepaald aan de hand van de overgelegde salarisspecificaties.

Bestendig inkomen

- 4.5 Consument had bij werkgever 1 en werkgever 2 een tijdelijk dienstverband. Doordat Consument bij beide werkgevers langer dan zes maanden in dienst was, heeft ICS zijn inkomen voor 100% meegenomen. ICS heeft alleen het reguliere inkomen van Consument als bestendig aangemerkt. In reactie op de vraag van Consument onder 3.4 wijst ICS erop dat bij een aanvraag voor een kredietlimiet boven de € 5.000,- dit inkomen voor 70% zou zijn meegenomen.
- 4.6 Uit de toelichting bij artikel 8 van de Gedragscode blijkt dat ICS, in het geval een consument geen bestendig inkomen uit arbeid geniet, zelf bepaalt welk gedeelte van het inkomen een bestendig karakter draagt. ICS heeft hierbij een zekere mate van beleidsvrijheid en het is de Commissie niet gebleken dat ICS naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar heeft gehandeld.

De Commissie is daarom van oordeel dat ICS voldoende zorgvuldig heeft gehandeld in haar onderzoek om het bestendig inkomen van Consument te bepalen.

- 4.7 Ten overvloede merkt de Commissie nog het volgende op. ICS is uitgegaan van een wekelijks netto-inkomen bij werkgever 2 van € 211,-, wat neerkomt op een maandelijks netto-inkomen van €917,-. ICS heeft dit inkomen gebaseerd op de gegevens uit de salarisspecificatie van week 34 van 2015. Daarmee is ICS verder gegaan dan de hiervoor genoemde uitspraak (GC 2016-041) en kon zij haar berekening mede baseren op deze enkele salarisspecificatie van werkgever 2.

Verkeerde berekening ICS

- 4.8 Conform de Gedragscode wordt de maximale kredietlimiet bepaald aan de hand van de aflossingscapaciteit van een consument. Voor de beoordeling van de aflossingscapaciteit van Consument is ICS uitgegaan van de door Consument aangeleverde gegevens. Dit heeft geresulteerd in een maximaal kredietlimiet van € 7.100,- (zie 2.5). Bij deze berekening heeft ICS ten onrechte het bruto-inkomen bij werkgever 1 als netto-inkomen gebruikt.
- 4.9 ICS heeft toegegeven dat zij ten onrechte geen rekening heeft gehouden met de loonheffing. ICS heeft in deze procedure het bestendig maandelijks netto-inkomen van Consument ten tijde van de aanvraag opnieuw vastgesteld op € 1.064,-. Hiervoor heeft ICS ter onderbouwing een tweetal berekeningen van de “bruto/netto check” van Loonwijzer overgelegd. Gelet op het bovenstaande heeft ICS berekend dat Consument in september 2015 in aanmerking kwam voor een maximaal kredietlimiet van € 3.050,-. De nieuwe berekening ziet er als volgt uit:

<i>Inkomen werkgever 1:</i>	€147	+
<i>Inkomen werkgever 2:</i>	€917	+
<i>Woonlasten:</i>	€250	-
<i>Norm levensonderhoud:</i>	€753	-
<i>Netto besteedbaar:</i>	€61	

$€61 * 50 = \text{maximale limiet van } € 3.050,-$

- 4.10 Consument heeft gesteld dat zijn geschatte maandelijks netto-inkomen € 850,- zou bedragen, maar heeft deze schatting niet onderbouwd. De Commissie gaat daarom uit van bovenstaande berekening van ICS. Op basis van deze berekening valt de aanvraag van Consument binnen de maximale kredietlimiet van € 3.050,- en is in dit geval geen sprake van overkreditering. Dit wordt ook bevestigd doordat tijdens de looptijd geen achterstanden zijn ontstaan.

Onjuiste informatie verstrekt door ICS

- 4.11 Consument heeft van ICS meerdere malen het verkeerde antwoord gekregen op zijn vraag op welke wijze zijn netto-inkomen was berekend. Ook heeft ICS in een van haar antwoorden de verkeerde gegevens aan Consument verstrekt. De Commissie is met Consument van oordeel dat ICS hiermee niet zorgvuldig heeft gehandeld.

Door deze handelwijze van ICS heeft Consument echter geen schade geleden, zodat dit niet tot een schadevergoeding kan leiden.

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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.