

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0364
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. A.P. Luitingh, mr. dr. M.D.H. Nelemans, leden en
mr. S. Brugts, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 31 maart 2020
Ingediend door : De consument
Tegen : Qander Consumer Finance B.V., handelend onder de naam PrimeLine, gevestigd te
's-Hertogenbosch, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 23 april 2021
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

In maart 2006 heeft de Bank aan Consument een consumptief krediet met uitgestelde betaling verstrekt. Daarbij zijn partijen een maandelijks variabele rente overeengekomen. De kredietovereenkomst bood de mogelijkheid om vervolgttransacties te verrichten met een creditcard, gekoppeld aan een creditcardrekening op naam van Consument. Van die mogelijkheid heeft Consument gebruik gemaakt. De Bank heeft de tussen partijen overeengekomen variabele rente na maart 2006 diverse keren gewijzigd. Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de Bank gedurende de looptijd van de kredietovereenkomst teveel rente bij hem in rekening heeft gebracht en vordert schadevergoeding van de Bank. Volgens de Commissie moet de creditcardrekening worden gekwalificeerd als een 'doorlopend krediet'. De Commissie is verder van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de Bank gedurende de looptijd van de kredietovereenkomst ten nadele van Consument is afgeweken van de 'bandbreedte' tussen de variabele rente die partijen bij het aangaan van de kredietovereenkomst zijn overeengekomen en de gemiddelde variabele rente voor doorlopende kredieten, die volgt uit de referentierentetabel behorende bij de uitspraak van de Commissie van Beroep van Kifid van 5 februari 2020 (nr. 2019-005B).

I. Procesverloop

- I.1 De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met bijlagen: 1) het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier; 2) de aanvullende stukken van Consument van 13 april 2020; 3) het verweerschrift van de Bank; 4) de door Consument ingediende reactie op het verweer (de repliek); 5) de door de Bank ingediende reactie op de repliek (de dupliek); 6) het aanvullende stuk van de Bank van 19 oktober 2020 en 7) het aanvullende stuk van Consument van 25 oktober 2020.
- I.2 De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

- 1.3 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 7 maart 2006 heeft de Bank aan Consument ter financiering van de aankoop van een motorfiets een consumptief krediet van € 2.200,- met uitgestelde betaling tot 4 juni 2007 (hierna: Krediet I) verstrekt. In de kredietovereenkomst (hierna: de Kredietovereenkomst) staat:
- “(...) PrimeLine zal in de meeste gevallen, gekoppeld aan een creditcardrekening voor u en uw partner (indien van toepassing), een gratis persoonlijke PrimeLine Creditcard uitgeven waarmee vervolgttransacties kunnen worden uitgevoerd. De bestedingslimiet is tot € 1.250,- (...), zegge: twaalfhonderdvijftig euro. Rente per maand 1,60 %*, effectief kredietvergoedingspercentage op jaarbasis 21,0 %*. De bestedingslimiet van de creditcardfaciliteit € 1.250,- kan worden aangepast. (...)”*
- 2.2 De kredietovereenkomst bood de mogelijkheid om vervolgttransacties te verrichten met een creditcard, gekoppeld aan een creditcardrekening op naam van Consument. Van die mogelijkheid heeft Consument gebruik gemaakt. Partijen zijn op 7 maart 2006 overeengekomen dat de variabele rente voor de creditcardrekening op naam van Consument (hierna: de Creditcardrekening) 1,6% per maand (effectief 21% op jaarbasis) bedraagt.
- 2.3 De Bank heeft Krediet I gedurende de uitgestelde betalingsperiode apart van de Creditcardrekening geadmistreerd. Partijen zijn overeengekomen dat Krediet I na de uitgestelde betalingsperiode (einddatum 4 juni 2007) geïncasseerd zal worden via de Creditcardrekening, tenzij Consument Krediet I eerder aan de Bank terugbetaalt.
- 2.4 Partijen zijn overeengekomen dat van de creditcardbestedingen automatisch eenmaal per maand 2% van het uitstaande saldo met een minimum van € 10,- zal worden afgeschreven van de betaalrekening van Consument.
- 2.5 Op 25 maart 2006 heeft Consument bij een geldautomaat met de Creditcard € 100,- opgenomen van de Creditcardrekening.
- 2.6 Op 22 april 2006 heeft de Bank het uitstaande saldo van de Creditcardrekening verhoogd met € 2,05 maandrente.

- 2.7 Op 28 april, 5 en 10 mei 2006 heeft Consument bij geldautomaten met de Creditcard telkens € 100,- opgenomen van de Creditcardrekening.
- 2.8 Op 22 mei 2006 heeft de Bank het uitstaande saldo van de Creditcardrekening verhoogd met € 5,55 maandrente.
- 2.9 Op 31 mei 2006 heeft Consument bij een geldautomaat met de Creditcard € 50,- opgenomen van de Creditcardrekening.
- 2.10 Op 22 juni 2006 heeft de Bank het uitstaande saldo van de Creditcardrekening verhoogd met € 5,26 maandrente, op 22 juli 2006 met € 4,96 en op 22 augustus 2006 met € 3,68.
- 2.11 Op 25 augustus 2006 heeft de Bank aan Consument ter financiering van een aankoop bij Boonstra Motoren een consumptief krediet van € 1.000,- met uitgestelde betaling tot 8 januari 2008 (hierna: Krediet 2) verstrekt. De Bank heeft Krediet 2 gedurende de uitgestelde betalingsperiode eveneens apart van de Creditcardrekening geadmistreerd.
- 2.12 Op 5 juni 2007 (na de uitgestelde betalingsperiode van Krediet 1) heeft de Bank Krediet 1 administratief overgeboekt naar de Creditcardrekening. Op 9 januari 2008 (na de uitgestelde betalingsperiode van Krediet 2) heeft de Bank Krediet 2 administratief overgeboekt naar de Creditcardrekening.
- 2.13 De Bank heeft de tussen partijen overeengekomen variabele rente na maart 2006 diverse keren gewijzigd. Het verloop was als volgt (effectief op jaarbasis):

Datum	Overeengekomen rente
7-3-2006	21%
30-6-2006	16%
31-12-2006	18%
31-7-2009	16%
31-1-2010	15%
31-7-2011	16%
31-5-2012	16%
31-7-2012	15%
31-1-2015	14%

2.14 Op 9 januari 2020 heeft de Bank aan Consument een e-mail gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

“(...) U bent in het bezit van een Flex Visa Card. Hierbij informeren wij u dat Qander heeft besloten om te stoppen met al haar creditcardactiviteiten, waardoor ook het kaartprogramma van uw Flex Visa Card wordt beëindigd. Door middel van deze e-mail zeggen wij de overeenkomst van uw Flex Visa Card op. Hieronder leest u wat dit precies voor u betekent.

U kunt uw Flex Visa Card vanaf 1 april 2020 niet meer gebruiken.

Vanaf 1 april 2020 wordt uw Flex Visa Card geblokkeerd en is het niet meer mogelijk om aankopen of andere betalingen met de kaart te doen (...) Als u nog een openstaand saldo hebt, dan kunt u deze gewoon in de maandelijkse termijnen blijven terugbetalen zoals u bij ons gewend bent.

Zodra u het volledige saldo hebt terugbetaald, wordt de rekening automatisch door ons gesloten en uw krediet bij BKR afgemeld (...)”

2.15 Op 16 februari 2020 heeft Consument aan de Bank een brief geschreven. Hierin staat voor zover relevant:

“(...) Ik heb al geruime tijd een tweetal doorlopende kredieten bij jullie lopen. Onder verschillende entiteiten als Laser, Primeline en Flexcard. Mijn partner heeft een blik geworpen op de rentebedragen welke in rekening zijn gebracht en is van mening dat er, gelet op de uitspraak van het Kifid, teveel rente is berekend. Voornoemde kredietverstrekkers hebben geen aansluiting gezocht bij de marktrente; er is structureel en jarenlang een veel te hoog percentage berekend, veel hoger dan de Euribor rente of zelfs de gemiddelde rente, de DNB norm. Ook sinds 2009, toen de rente daalde naar een recordlaagte, is daaraan niets veranderd.

Gelet op de maandelijkse aflossing die er gedaan moet worden en het rentepercentage dat wordt berekend verkeer ik in de situatie dat de aflossingen volledig worden opgeslokt door de in rekening gebrachte rente. Op deze wijze wordt aflossen ontmoedigd. In die zin ben ik blij dat het DK wordt omgezet in een PL (...)”

2.16 Op 16 maart 2020 heeft de Bank aan Consument een brief geschreven. Hierin staat voor zover relevant:

“(...) Het saldo van uw creditcard rekening is op dit moment € 3.700,87.

Het in 2006 contractueel afgesloten rentepercentage bedroeg 21%. Door de jaren heen is dit percentage gedaald naar het huidige rentepercentage van 14%. Het rentepercentage op uw creditcard rekening heeft de maximaal toegestane rente nooit overschreden.

Afhandeling van uw verzoek

Uw product betreft een creditcard waarvoor de rente door de jaren heen is gedaald. Op basis van het renteverloop van uw rekening zien wij geen aanleiding voor restitutie van de door u betaalde rente.

Doorlopend krediet

Indien gewenst kunnen wij uw creditcard beëindigen en overzetten naar een Doorlopend krediet tegen wellicht een lagere rente. (...)

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld om aan hem een schadevergoeding van € 2.000,- te betalen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit de Kredietovereenkomst. Consument heeft hiertoe de volgende argumenten aangevoerd:

- De Bank heeft jarenlang en structureel een te hoge rente bij Consument in rekening gebracht. De Bank heeft, gelet op de uitspraken van Kifid, geen aansluiting gezocht bij de marktrente. Bovendien was de rente veel hoger dan de Euribor of de gemiddelde rente, de DNB-norm. Ook toen de rente vanaf 2009 daalde naar een recordlaagte, heeft de Bank daaraan niets veranderd. Consument schat zijn schade op € 2.000,- en wil daarvoor gecompenseerd worden door de Bank.
- Gelet op de maandelijkse aflossing die Consument moet doen en het rentepercentage dat de Bank hierbij berekent, bestaan de maandelijkse betalingen volledig uit de in rekening gebracht rente. Daardoor wordt aflossen ontmoedigd.

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 centrale vraag die aan de Commissie voorligt, is of de Bank een te hoge variabele rente over het uitstaand saldo op de Creditcardrekening bij Consument in rekening heeft gebracht. Naar het oordeel van de Commissie dient deze vraag ontkennend te worden beantwoord. Zij zal haar oordeel hierna toelichten.

Is de Creditcardrekening een 'creditcard krediet' of een 'doorlopend krediet'?

4.2 Voordat de Commissie toekomt aan de beantwoording van de centrale vraag van deze klachtprocedure, is het volgende van belang.

Partijen zijn verdeeld over het antwoord op de vraag of de Creditcardrekening moet worden gekwalificeerd als 'creditcard krediet' dan wel als 'doorlopend krediet'. Het antwoord op deze vraag is relevant, omdat voor alle consumptieve kredieten een gelijk wettelijk vastgesteld maximum rentepercentage volgens het Besluit kredietvergoeding geldt, maar bij een *doorlopend krediet* met variabele rente deze getoetst kan worden aan de hierna te vermelden referentierente. Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de Creditcardrekening een *doorlopend krediet* is. Daarbij heeft Consument zich gebaseerd op informatie op de website van de Stichting Bureau Krediet Registratie. Volgens Consument moet daarom bij de beoordeling van de vraag of de Bank bij Consument al dan niet een te hoge variabele rente in rekening heeft gebracht, de referentierente als bedoeld in de uitspraak van 5 februari 2020 van de Commissie van Beroep van Kifid nr. 2019-005B worden gehanteerd. Daartegenover heeft de Bank het standpunt ingenomen dat de Creditcardrekening moet worden gekwalificeerd als een *creditcard krediet*. Volgens de Bank moet worden beoordeeld of de variabele rente onder het maximale kredietvergoedingspercentage is gebleven. De Commissie begrijpt dat de Bank hiermee het oog heeft op het maximale kredietvergoedingspercentage als bedoeld in het Besluit kredietvergoeding.

- 4.3 De Commissie oordeelt als volgt. Uit het rekeningoverzicht dat de Bank als bijlage I bij haar verweerschrift in het geding heeft gebracht, blijkt dat Consument het uitstaand saldo van de Creditcardrekening in termijnen terugbetaalde aan de Bank. De Bank heeft dat niet bestreden. Onder die omstandigheden volgt de Commissie de lijn in haar eerdere uitspraken dat de Creditcardrekening een vorm van *doorlopend krediet* is. Zie Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-966 onder 4.2, 2020-112 onder 4.4, 2020-569 onder 4.2. en 2020-656 onder 4.6. De omstandigheid dat de Bank de Creditcardrekening zelf als 'doorlopend kaartkrediet' kwalificeert, zoals blijkt uit het rekeningoverzicht van 7 juni 2006, dat Consument als bijlage bij het klachtformulier in het geding heeft gebracht, maakt dit oordeel niet anders.

Hield Consument naast de Creditcardrekening nog een creditcardrekening?

- 4.4 Een ander aspect dat partijen verdeeld houdt, is het antwoord op de vraag of Consument naast de Creditcardrekening *nog* een creditcardrekening aanhield bij de Bank. In dat verband heeft de Bank toegelicht dat de Creditcardrekening bij het verstrekken van Krediet 1 is geactiveerd en dat bij het verstrekken van Krediet 2 geen nieuwe creditcardrekening is geactiveerd. Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat er sprake was van twee creditcardrekeningen, die later zijn samengevoegd. Bij gebrek aan onderbouwing passeert de Commissie dat standpunt. Uit de overgelegde stukken kan niet de conclusie volgen dat Consument bij de Bank twee creditcardrekeningen aanhield, die later zijn samengevoegd. Daarentegen staat wel vast dat de Bank Krediet 1 en Krediet 2 gedurende de uitgestelde betalingsperioden apart van de Creditcardrekening geadministreerd heeft.

Ook staat vast dat de Bank Krediet 1 op 5 juni 2007 (na de uitgestelde betalingsperiode van Krediet 1) administratief heeft overgeboekt naar de Creditcardrekening en dat de Bank Krediet 2 op 9 januari 2008 (na de uitgestelde betalingsperiode van Krediet 2) eveneens administratief heeft overgeboekt naar de Creditcardrekening. Daarmee is naar het oordeel van de Commissie in voldoende mate komen vast te staan dat Consument naast de Creditcardrekening niet *nog* een andere creditcardrekening aanhield.

Wat is het juridisch kader voor wijzigingen in de variabele rente van doorlopende kredieten?

4.5 Nu de Commissie tot het oordeel is gekomen dat Consument *uitsluitend* de Creditcardrekening aanhield en dat deze moet worden gekwalificeerd als een vorm van doorlopend krediet, is voor de beoordeling van de vraag of de Bank al dan niet een te hoge variabele rente bij Consument in rekening heeft gebracht, de maatstaf van belang die de Commissie van Beroep van Kifid heeft neergelegd in haar uitspraken van 21 januari 2019 (nr. 2019-005 onder 5.9 en 5.10), 13 december 2019 (nr. 2019-005A onder 2.1 tot en met 2.3) en 5 februari 2020 (nr. 2019-005B onder 2.8) omtrent doorlopende kredieten. In deze uitspraken heeft de Commissie van Beroep overwogen dat de prijs van dergelijke kredieten bij *aanvang* van de kredietovereenkomst wordt bepaald. De kredietaanbieder kan bij het aanbieden van een dergelijk krediet alle factoren laten meewegen die volgens de kredietaanbieder de prijs van het krediet in het individuele geval moeten bepalen. De prijs wordt dus bij aanvang van de kredietovereenkomst bepaald en een consument aanvaardt die met het sluiten van de kredietovereenkomst. Daarmee is volgens de Commissie van Beroep het *verschil* vastgelegd tussen de individuele kredietvergoeding en het gemiddelde van de rente op de relevante kredietmarkt. Kredietaanbieders zullen het bedoelde verschil tussen de gemiddelde rente en de individuele kredietvergoeding, zoals dat bij het sluiten van de kredietovereenkomst is gegeven, moeten *handhaven*, althans ervoor moeten zorgen dat dit verschil niet ten nadele van een consument wijzigt, om de kredietvergoeding in de pas te houden met de marktrente en zo te voldoen aan de verwachtingen die een consument daarover mocht hebben, aldus nog steeds de Commissie van Beroep.

Heeft de Bank een te hoge variabele rente bij Consument in rekening gebracht?

4.6 Uit het voorgaande volgt dat de Commissie het verschil zal moeten bepalen tussen de variabele rente die partijen op 7 maart 2006 voor de Creditcardrekening zijn overeengekomen en de gemiddelde variabele rente voor doorlopende kredieten op die datum. Vaststaat dat partijen op 7 maart 2006 een variabele rente van (effectief) 21% op jaarbasis zijn overeengekomen. De gemiddelde variabele rente voor doorlopende kredieten bedroeg op die datum (effectief) 8,1% op jaarbasis. Dat volgt uit tabel 9 (referentierentetabel) behorende bij de uitspraak van de Commissie van Beroep van 5 februari 2020 (nr. 2019-005B). Daarmee hebben partijen het verschil vastgelegd tussen de *individuele* rente en de *gemiddelde* variabele rente voor doorlopende kredieten. Dat verschil bedraagt 12,9%-punt (21% minus 8,1%).

Gedurende de looptijd van de Kredietovereenkomst zal de Bank dit verschil moeten handhaven, althans ervoor moeten zorgen dat dit verschil niet ten nadele van Consument afwijkt.

- 4.7 De Bank heeft onder verwijzing naar het renteoverzicht (met bijbehorende grafiek) dat zij als bijlage I bij haar dupliek in het geding heeft gebracht, toegelicht wat het verloop is geweest van de individuele variabele rente in verhouding tot de referentierente. Uit dat renteoverzicht en de grafiek blijkt dat de variabele rente telkens binnen de toegestane bandbreedte van 12,9%-punt is gebleven. De Commissie heeft de tabel zoals weergegeven onder 2.13, hieronder uitgebreid met de kolommen 'Referentierente (tabel 9)' en 'Bandbreedte'. In laatstgenoemde kolom is de overeengekomen rente verminderd met de referentierente weergegeven. De aldus berekende percentages zijn alle beneden de toegestane bandbreedte van 12,9%-punt gebleven. Dat betekent dat de Bank niet ten nadele van Consument is afgeweken van het maximale verschil van 12,9%-punt, dat partijen op 7 maart 2006 zijn overeengekomen.

Datum	Overeengekomen rente	Referentierente (tabel 9)	Bandbreedte
7-3-2006	21%	8,1%	12,9%
30-6-2006	16%	8,16%	7,84%
31-12-2006	18%	8,01%	9,99%
31-7-2009	16%	8,4%	7,6%
31-1-2010	15%	8,23%	6,77%
31-7-2011	16%	8,01%	7,99%
31-5-2012	16%	8,05%	7,95%
31-7-2012	15%	8,04%	6,96%
31-1-2015	14%	7,89%	6,11%

- 4.8 Uit het voorgaande volgt dat de Commissie niet tot het oordeel kan komen dat de Bank teveel rente over het uitstaand saldo op de Creditcardrekening bij Consument in rekening heeft gebracht.

Is de Creditcardrekening omgezet naar een persoonlijke lening?

- 4.9 In zijn repliek heeft Consument nog opgemerkt dat de Creditcardrekening is beëindigd, maar dat er nog geen omzetting naar een ander product heeft plaatsgevonden.

Op deze stelling heeft de Bank niet meer gereageerd. In dat verband overweegt de Commissie ten overvloede dat, indien de Creditcardrekening inmiddels is omgezet naar een persoonlijke lening, de eisen van redelijkheid en billijkheid met zich meebrengen dat de Bank de voorwaarden en kenmerken moet hanteren die passen bij een persoonlijke lening.

Moet de Bank schadevergoeding aan Consument betalen?

4.10 Nu in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat de Bank een fout heeft gemaakt, is er voor toewijzing van schadevergoeding geen aanleiding.

Conclusie

4.11 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat de Bank jegens Consument is tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit de Kredietovereenkomst. De Bank hoeft geen schadevergoeding aan Consument te betalen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.