

**Uitspraak Geschillencommissie
Financiële Dienstverlening
Nr. 2020-706, 2 september 2020**

DEKKING OF COULANCE?

Consument heeft bij Verzekeraar een rechtsbijstandverzekering voor particulieren afgesloten. Consument heeft in februari 2019 een beroep op zijn rechtsbijstandverzekering gedaan inzake een geschil met een GGZ-instelling.

Bij brief van 6 september 2019 heeft een juridisch specialist van Verzekeraar (hierna: de Juridisch Specialist) Consument meegedeeld dat uit zijn meldingen geen juridisch conflict kon worden vastgesteld. Daarnaast stelde de Juridisch Specialist dat het aannemelijk was dat het conflict van Consument al was ontstaan vóórdat de rechtsbijstandverzekering was afgesloten. Dientengevolge bestond geen dekking onder de verzekering en kon Consument geen aanspraak maken op rechtsbijstand.

Op 20 september 2019 heeft alsnog een gesprek plaatsgevonden tussen de Juridisch Specialist en Consument. In dit gesprek heeft de Juridisch Specialist Consument uit coulance aangeboden om mee te gaan naar de tuchtzitting van Consument. Maar, als gevolg van de tussen Consument en de Juridisch Specialist ontstane onmin voor de zitting, is de Juridisch Specialist uiteindelijk niet meegegaan naar de tuchtzitting.

Consument vordert van Verzekeraar een vergoeding van 201.593,76 euro, te vermeerderen met wettelijke rente. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Verzekeraar jegens Consument zou zijn tekortgeschoten in de nakoming van de verplichtingen voortvloeiende uit de verzekering, door hem geen bijstand te verlenen in de procedure bij het tuchtcollege. Consument stelt dat sprake is van een gedekte gebeurtenis, nu de Juridisch Specialist de zaak in behandeling zou hebben genomen en tijdens het gesprek op 20 september 2019 dekking zou hebben toegezegd. Consument verwijt Verzekeraar tevens dat hij Consument aan zijn lot heeft overgelaten.

Aan de orde is derhalve de vraag of Verzekeraar in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de rechtsbijstandverzekering is tekortgeschoten en, voor zover dit het geval is, gehouden is schade aan Consument te vergoeden. De Commissie oordeelt dat uit de stukken en overgelegde geluidsopname niet blijkt dat Verzekeraar daadwerkelijk dekking heeft verleend voor het gemelde geschil met de GGZ-instelling.

Dit neemt echter niet weg dat de Juridisch Specialist de toezegging heeft gedaan om de stukken te bestuderen en om Consument te vergezellen naar de zitting. Hoewel de Com-



missie zich voor kan stellen dat de Juridisch Specialist verrast was door de twee verhuisdozen gevuld met zes ordners aan stukken, heeft de Juridisch Specialist naar het oordeel van de Commissie onvoldoende professioneel gereageerd richting Consument. Ook als de Juridisch Specialist de zaak uit coulance heeft opgepakt, had hij zijn toezegging moeten nakomen. Naar het oordeel van de Commissie is Verzekeraar op dit punt jegens Consument verwijtbaar tekortgeschoten.

Dit betekent nog niet dat Verzekeraar het door Consument gevorderde schadebedrag moet vergoeden. Het bestaan van een causaal verband tussen het niet-verlenen van bijstand door de Juridisch Specialist en de door Consument gestelde schade van 201.593,76 euro is niet aangetoond. De vordering van Consument wordt dan ook afgewezen.

**Uitspraak Geschillencommissie
Financiële Dienstverlening
Nr. 2020-755, 11 september 2020**

EEN STUDENTENCREDITCARD

In 2018 heeft Consument een aanvraag ingediend bij de Bank voor een studentencreditcard.

De aanvraag is door de Bank goedgekeurd. Op enig moment is gebleken dat het saldo op de gekoppelde studentenrekening niet toereikend was om het totale bedrag van de bestedingen met de studentencreditcard te voldoen. Als gevolg daarvan is op de studentenrekening van Consument een debetstand ontstaan van in totaal 1.508,39 euro.

Consument heeft zich er bij de Bank over beklagd dat hem een studentencreditcard is verleend, terwijl hij daarvoor onvoldoende inkomen had. Consument stelt zich op het standpunt dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden en dat de Bank de studentencr-

ditcard niet had mogen verstrekken. De Bank heeft Consument twee keer een tegoed van 1.000 euro gegeven, terwijl Consument dat niet kon betalen. De Bank heeft zich hierdoor volgens Consument niet gehouden aan de normen die gelden voor kredietverlening, zodat sprake is van overkreditering. Consument vordert een bedrag van 2.000 euro.

De Commissie dient te oordelen over de vraag of sprake is van overkreditering en of de Bank, in verband daarmee, tekort is geschoten in de naleving van haar zorgplicht. De Commissie stelt voorop dat algemeen wordt aangenomen dat op banken een zorgplicht rust die meebrengt dat zij dient te waken tegen overkreditering. De omvang van deze verplichting hangt af van de verleende financiële dienst en de omstandigheden van het geval. Bij de beoordeling van de vraag of de bank haar zorgplicht jegens Consument heeft geschonden, kan mede van belang zijn of de Bank zich heeft gehouden aan geldende regelgeving met betrekking tot overkreditering.

In artikel 4:34 van de Wet op het financieel toezicht (Wft) is bepaald dat op de geldverstrekker de verplichting rust om overkreditering te voorkomen. Op grond van artikel 1:20 lid 1 sub e Wft is de Wft echter niet van toepassing op financiële diensten met betrekking tot krediet dat *binnen drie maanden* dient te worden afgelost en ter zake waarvan slechts *onbetekenende kosten* aan de consument in rekening worden gebracht.

Vaststaat dat het openstaande bedrag op de studentencreditcard maandelijks wordt afgeschreven van de daaraan gekoppelde studentenrekening. Er bestaat geen mogelijkheid om het openstaande bedrag binnen een termijn die langer is dan drie maanden, terug te betalen. Daarnaast overweegt de Commissie dat, voor de vaststelling of kosten al dan niet onbetekenend zijn, sprake moet zijn van kosten die Consument maakt in relatie tot het krediet. Niet is gebleken dat Consument kosten heeft gemaakt in relatie tot het krediet, zodat moet worden aangenomen dat slechts onbetekenende kosten bij Consument in rekening zijn gebracht. De Commissie is derhalve van oordeel dat sprake is van een uitzonderingssituatie, waardoor de Bank niet kan worden gehouden aan artikel 4:34 Wft.

Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, is de regelgeving bij overkreditering niet van toepassing op de overeenkomst tussen Consument en de Bank. Op de Bank rustte derhalve geen wettelijke verplichting om informatie in te winnen over de financiële positie van Consument. Er is dan ook geen sprake geweest van overkreditering. De vordering van Consument wordt afgewezen.

Mr. E. (Elieske) Kallenberg
De auteur is advocate bij Ekelmans & Meijer
Advocaten te Den Haag.