

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0005
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 1 juni 2021
Ingediend door : De consumenten
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, handelend onder de naam FREO,
verder te noemen de kredietverstrekker
Datum uitspraak : 5 januari 2022
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage : Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consumenten hebben een lening aangevraagd bij de kredietaanbieder. De kredietaanbieder heeft hun aanvraag afgewezen in verband met het type verblijfsvergunning van een van de consumenten. Volgens de consumenten is hiermee sprake van discriminatie op basis van nationaliteit. Zij vorderen een verklaring voor recht, materiële en immateriële schadevergoeding en zij vorderen dat de kredietverstrekker enkele handelingen verricht, zoals een beleidswijziging. De kredietverstrekker heeft aangeboden de materiële schade van de consumenten te vergoeden en is gaan onderzoeken of zij de aanvraag mocht afwijzen, waarna voor zover nodig het beleid aangepast wordt. Dit onderzoek is nog niet afgerond. De commissie verklaart voor recht dat de kredietverstrekker verboden indirect onderscheid gemaakt heeft op basis van nationaliteit. Nu de kredietverstrekker toegezegd heeft de materiële schade te vergoeden en een dinerbon aan de consumenten te geven, worden de overige vorderingen van de consumenten afgewezen.

I. De procedure

- I.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de kredietverstrekker; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de kredietverstrekker.
- I.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- I.3 De consumenten en de kredietverstrekker hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consumenten zijn gehuwd. Eén van de consumenten heeft de Chinese nationaliteit en heeft een verblijfsvergunning type I voor bepaalde tijd, met als einddatum 7 september 2022. De basis voor de verblijfsvergunning is verblijf bij de andere consument als familie- of gezinslid. Die andere consument heeft de Nederlandse nationaliteit. Beiden hebben bij Nederlandse werkgevers een arbeidscontract voor onbepaalde tijd. Samen hebben zij een hypothecaire geldlening afgesloten voor hun woning.
- 2.2 De consumenten hebben op 12 februari 2021 een lening van € 25.000,- aangevraagd bij de kredietverstrekker, tegen een rente van 3,5%. De kredietverstrekker heeft de aanvraag van de consumenten op 15 februari 2021 afgewezen, omdat zij niet voldeden aan de acceptatievoorwaarden.
- 2.3 De consumenten hebben op 8 maart 2021 bij een andere aanbieder een lening van € 40.000,- afgesloten, tegen een hogere rente dan 3,5%.

De klacht en vordering

- 2.4 De consumenten beklagen zich erover dat de kredietverstrekker hun leningaanvraag heeft afgewezen omdat het inkomen van een van de consumenten buiten beschouwing gelaten is in verband met haar type verblijfsvergunning. Daarmee is volgens de consumenten de leningaanvraag afgewezen op grond van de nationaliteit van een van hen. Alleen buitenlanders beschikken immers over een verblijfsvergunning type I.
- 2.5 Uit artikel 10 van de Algemene wet gelijke behandeling (Awgb) volgt dat de kredietverstrekker moet bewijzen dat de verblijfsvergunning geen enkele rol gespeeld heeft bij de afwijzing. Deze en andere genoemde wetsartikelen zijn in de bijlage opgenomen.
- 2.6 Volgens de consumenten zijn zij door de acceptatievoorwaarden van de kredietverstrekker aangewezen op duurdere partijen. Zelfs bij Rabobank, onderdeel van dezelfde onderneming, konden de consumenten wel geaccepteerd worden, maar tegen een hogere rente.
- 2.7 Volgens de consumenten hanteert de kredietverstrekker risk-based pricing, waarbij nationaliteit de bepalende factor is. Dat is niet juist en onrechtmatig. Bovendien is de weigering van de kredietverstrekker onzorgvuldig, omdat bijvoorbeeld geen (belangen)-afweging heeft plaatsgevonden.

- 2.8 Overigens zien de consumenten in online reviews over de kredietverstrekker dat anderen ook melding maken van discriminatie en dat de kredietverstrekker ontkent dat er sprake is van discriminatie. Daarnaast heeft de kredietverstrekker telefonisch geweigerd om de klacht van de consumenten in behandeling te nemen. De consumenten werd duidelijk verteld dat het zinloos zou zijn om een klacht in te dienen, omdat de kredietverstrekker haar beleid niet zou wijzigen. Bovendien werden de consumenten reeds in het eerste telefoongesprek geweigerd als klant, direct na vermelding van de nationaliteit en verblijfsvergunning.
- 2.9 De consumenten vorderen dat zij gecompenseerd worden, dat het beleid van de kredietverstrekker gewijzigd wordt, immateriële schadevergoeding vanwege discriminatie en schending van fundamentele rechten en een verklaring voor recht dat de kredietverstrekker onrechtmatig jegens de consumenten gehandeld heeft.
- 2.10 Aanvankelijk vorderden de consumenten € 170,- schadevergoeding voor het renteverskil met de lening die zij nu afgesloten hebben en per persoon € 8.850,- immateriële schadevergoeding. Over het totaal van € 17.870,- vorderden de consumenten wettelijke rente vanaf 15 februari 2021.
- 2.11 Later hebben de consumenten de immateriële schade vastgesteld op € 98.000,- en hebben zij aanvullend het volgende gevorderd.
- Een wijziging van het onrechtmatige discriminatoire beleid, zodat hun familie en andere gediscrimineerden toegang kunnen krijgen tot de diensten van de kredietverstrekker. Daarbij vorderen zij een aanvullende immateriële schadevergoeding van € 200,- per kalenderdag, indien hun familie en andere gediscrimineerden geen toegang hebben tot de dienstverlening vanaf 1 oktober 2021, vanwege discriminatie op grond van nationaliteit. Vanaf 1 februari 2022 wordt dit bedrag verhoogd naar € 400,- per kalenderdag.
 - Verder erkenning van de onrechtmatige discriminatie op grond van nationaliteit en publicatie op de website van de kredietverstrekker en Rabobank waarin wordt aangegeven dat de consumenten onrechtmatig zijn gediscrimineerd op grond van nationaliteit, met de vermelding dat de kredietverstrekker andere gediscrimineerde families en personen zal compenseren.
 - Daarnaast vorderen zij rectificatie van de huidige onrechtmatige acceptatievoorwaarden op de website van de kredietverstrekker en publicatie van de nieuwe acceptatievoorwaarden.
 - Evenals een persoonlijke verklaring van de kredietverstrekker dat zij de consumenten onrechtmatig heeft gediscrimineerd op grond van nationaliteit.
 - En tot slot de in de klachtenprocedure aangeboden dinerbon van € 150,-.

Het verweer

- 2.12 De kredietverstrekker heeft de volgende verweren gevoerd.

- 2.13 De klacht kan niet behandeld worden door de commissie op grond van artikel 2, lid 1 sub 1 van het reglement. Daarnaast hebben de consumenten geen belang meer bij voortzetting van de klacht, om de volgende redenen:
- De kredietverstrekker zal, naar aanleiding van de klacht van de consumenten, haar beleid op korte termijn evalueren. Daarin zal ook gekeken worden in hoeverre het huidige beleid voldoet aan de voorwaarden uit de Algemene wet gelijke behandeling. Waar nodig, zal de kredietverstrekker haar beleid aanpassen. Daarmee heeft de kredietverstrekker al gehoor gegeven aan de klacht van de consumenten.
 - Daarnaast biedt de kredietverstrekker aan de consumenten aan het gestelde nadeel van € 170,- te vergoeden. Ook heeft de kredietverstrekker een dinerbon van € 150,- aangeboden. De kredietverstrekker heeft de consumenten hiermee tegemoet willen komen voor enig ongenoegen dat zij mogelijk ervaren hebben.
 - Bovendien worden hoge eisen gesteld aan het toekennen van immateriële schade. Volgens de kredietverstrekker wordt in het onderhavige geval niet voldaan aan de vereisten van artikel 6:106 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Voor zover de consumenten de immateriële schadevergoeding vorderen als zijnde een vergoeding van eigen tijd en moeite, geldt dat een vergoeding voor de geïnvesteerde tijd naar vast oordeel van de commissie niet wordt toegewezen.
- 2.14 De kredietverstrekker geeft weldegelijk gehoor aan de klacht van de consumenten, door inhoudelijk naar het beleid te kijken en de voorwaarden opnieuw te toetsen. Zij neemt de klacht van de consumenten juist erg serieus.

3. De beoordeling

Te beoordelen vragen

- 3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de kredietverstrekker jegens de consumenten verboden onderscheid gemaakt heeft op basis van nationaliteit. Als dat het geval is, zijn de vervolgvragen of hieruit schadevergoeding voortvloeit en of de kredietverstrekker de door de consumenten gevorderde handelingen moet verrichten, en een beleidswijziging moet doorvoeren.

Behandeling van de klacht op grond van het reglement van Kifid

- 3.2 In verband met het verweer van de kredietverstrekker over de behandelbaarheid van de klacht, merkt de commissie op dat zij in beginsel niet oordeelt over klachten die gaan over de weigering om een rechtsverhouding aan te gaan, tenzij de klacht behelst dat de kredietverstrekker misbruik heeft gemaakt van de haar toekomstige contracteer- en beleidsvrijheid of bij de weigering heeft gehandeld in strijd met de wet.¹ Het onderhavige geval valt onder deze laatste uitzondering zodat de commissie de klacht inhoudelijk kan behandelen.

Belang bij behandeling van de klacht

- 3.3 De kredietverstrekker heeft zich op het standpunt gesteld dat de consumenten geen belang meer hebben bij behandeling van de klacht omdat zij onderzoekt of zij haar beleid zal wijzigen. De commissie stelt echter vast dat de kredietverstrekker niet tegemoetgekomen is aan alle vorderingen van de consumenten. De consumenten hebben daarom belang bij een beoordeling van de hierna te bespreken onderwerpen.

Verklaring voor recht

- 3.4 De consumenten hebben een verklaring voor recht gevorderd dat de kredietverstrekker onrechtmatig jegens hen gehandeld heeft. De kredietverstrekker heeft weliswaar een onderzoek gestart naar de vraag of haar beleid in strijd met discriminatiewetgeving is, maar heeft zelf nog niet vastgesteld of zij haar beleid mocht voeren.
- 3.5 Op grond van artikel 7 Awgb jo artikel 1 Awgb is het verboden om (direct of indirect) onderscheid op grond van nationaliteit te maken bij het aanbieden van of het verlenen van toegang tot goederen of diensten (zoals een geldlening) en bij het sluiten, uitvoeren of beëindigen van overeenkomsten ter zake, indien dit geschiedt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Aangezien de kredietverstrekker handelt in de uitoefening van een bedrijf kan haar handelen door de commissie worden getoetst aan genoemd wettelijk kader.
- 3.6 Gelet op artikel 1 lid 1 onder c Awgb is er sprake van indirect onderscheid in de zin van de Awgb indien een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelwijze personen met een bepaalde godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid of burgerlijke staat in vergelijking met andere personen bijzonder treft.

¹ Zie artikel 2.1 onder i van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies van 1 april 2017), te vinden op www.kifid.nl.

- 3.7 Vast staat dat de kredietverstrekker de leningaanvraag van de consumenten heeft afgewezen omdat een van hen een verblijfsvergunning voor bepaalde tijd heeft en de kredietverstrekker het inkomen van houders van een dergelijke verblijfsvergunning niet meeneemt in de berekeningen. Ogenscheinlijk is dit een neutrale beslissingsmaatstaf, maar in de praktijk worden daarmee alleen personen met bepaalde nationaliteiten tezamen met hun eventuele gezinsleden bijzonder getroffen door deze bepaling. Hiermee is sprake van indirect onderscheid zoals bedoeld in artikel 1 Awgb.
- 3.8 In artikel 2 lid 1 Awgb is bepaald dat indirect onderscheid niet verboden is als dit objectief wordt gerechtvaardigd door een legitiem doel en de middelen voor het bereiken van dat doel passend en noodzakelijk zijn. Er moet dus sprake zijn van een objectieve rechtvaardiging.
- 3.9 De kredietverstrekker heeft naar voren gebracht dat het voor haar als kredietverstrekker van belang is dat een krediet wordt terugbetaald binnen een bepaalde periode, dat er geen sprake is van overkreditering en dat het bedrijfsrisico voor het verstrekken van een lening voor de kredietverstrekker beperkt blijft. Het verstrekken van een lening moet verantwoord plaatsvinden. Zowel in het belang van de persoon die de lening aangaat, als in het kader van het bedrijfsrisico van de kredietverstrekker. De kredietverstrekker neemt daarom op dit moment het inkomen van een persoon met een verblijfsvergunning voor bepaalde tijd niet mee in de aanvraag voor een lening. Wel heeft de klacht van de consumenten aanleiding gegeven om te onderzoeken of zij haar huidige acceptatievoorwaarden kan blijven hanteren.
- 3.10 De door de kredietverstrekker aangevoerde doelen beantwoorden aan de werkelijke behoefte van de kredietverstrekker en zijn naar het oordeel van de commissie legitiem.² Dat zo zijnde dient de commissie vervolgens te beoordelen of het door de kredietverstrekker gebruikte middel (te weten: het afwijzen van een leningaanvraag alleen al indien de aanvrager beschikt over een verblijfsvergunning type I) passend en noodzakelijk is om de beoogde doelen, zoals omschreven in 3.9, te bereiken. Een middel is passend indien het geschikt is om het beoogde doel te bereiken, en noodzakelijk indien het in evenredige verhouding staat ten opzichte van het doel en hetzelfde doel niet kan worden bereikt met een ander middel dat niet leidt tot verboden onderscheid.
- 3.11 De kredietverstrekker heeft uitgelegd dat het middel om deze doelen te bereiken is om het inkomen van een aanvrager die niet beschikt over een verblijfsvergunning voor onbepaalde tijd niet mee te nemen in de berekening van de leencapaciteit.

² College voor de Rechten van de Mens 15 januari 2019, nr. 2019-2.

Overigens is in de door de consumenten aangedragen Acceptatievoorwaarden Persoonlijke Lening opgenomen dat de kredietnemer de Nederlandse nationaliteit moet bezitten, of anders een verblijfsvergunning voor onbepaalde tijd moet hebben. Deze Acceptatievoorwaarden Persoonlijke Lening zijn afkomstig van de website van de kredietverstrekker.

- 3.12 De kredietverstrekker heeft toegelicht dat het inkomen van een vergunninghouder voor bepaalde tijd niet wordt meegenomen omdat niet vaststaat dat de verblijfsvergunning na verloop van tijd door de immigratie- en naturalisatiedienst opnieuw toegekend wordt. De kredietverstrekker is een financiële dienstverlener die leningen zonder advies aanbiedt aan particuliere klanten. Zij is niet gespecialiseerd in immigratierecht en hoeft dat ook niet te zijn. Daarom hanteert zij strikte acceptatievoorwaarden, om mogelijke overkreditering te voorkomen en het bedrijfsrisico te beperken.
- 3.13 De commissie oordeelt dat de voorwaarde dat een aanvrager over een verblijfsvergunning voor onbepaalde tijd moet beschikken te grofmazig is om te kunnen dienen als middel ter beperking van het gestelde bedrijfsrisico.³ Hetzelfde geldt voor de voorwaarde dat het inkomen van een aanvrager met een verblijfsvergunning voor bepaalde tijd niet meegenomen wordt, omdat het effect hiervan nagenoeg hetzelfde is. Het beleid van de kredietverstrekker leidt ertoe dat personen met een verblijfsvergunning voor bepaalde tijd – ongeacht de verwachtingen over de al dan niet permanente aard van hun verblijf en ongeacht de hoogte van hun inkomen – de eerste vijf jaar van hun verblijf in Nederland niet in aanmerking komen voor een persoonlijke lening. Het beleid van de kredietverstrekker leidt er zelfs toe dat – zoals in dit geval – de gezamenlijke aanvraag om voor een persoonlijke lening van een echtpaar dat bestaat uit een Nederlandse partner en een buitenlandse partner, wordt afgewezen als deze laatste partner geen verblijfsvergunning voor onbepaalde tijd heeft, hoewel beide partners een vast inkomen hebben en ongeacht de hoogte van dat inkomen.

Bovendien hebben de consumenten een gezamenlijke hypothecaire lening, waardoor het risico van vertrek en verhaal wordt gemitigeerd. Daarbij komt dat de kredietverstrekker niet heeft toegelicht waarom de consumenten vanwege de aard van het verblijfsdocument van een van de consumenten een groter financieel risico vormt dan aanvragers met de Nederlandse nationaliteit of houders van een verblijfsvergunning voor onbepaalde tijd, die ook allen het land kunnen verlaten, problematische schulden kunnen krijgen, scheiden, ziek kunnen worden, etc.

³ College voor de Rechten van de Mens 4 december 2007, nr. 2007-208.

De commissie is derhalve van oordeel dat niet op voorhand kan worden aangenomen dat het risico dat de consumenten niet aan hun betalingsverplichtingen kunnen voldoen mede en alleen al wordt bepaald door de aard van de verblijfsvergunning.

- 3.14 Concluderende is de commissie van oordeel dat het middel niet passend is. Het onderscheid is daarom niet objectief gerechtvaardigd. Nu de kredietverstrekker de leningaanvraag van de consumenten heeft afgewezen zonder nader onderzoek te doen naar de daaraan ten grondslag liggende verblijfstitel⁴ of andere relevante omstandigheden, heeft zij verboden indirect onderscheid op grond van nationaliteit gemaakt. Gelet op het voorgaande oordeelt de commissie dat de klacht van de consumenten gegrond is.⁵

Materiële schadevergoeding

- 3.15 De consumenten hebben, na de afwijzing van de kredietverstrekker, bij een andere financiële dienstverlener een krediet afgesloten. De kredietverstrekker heeft toegezegd de materiële schade van € 170,-, voortvloeiende uit de hogere rente bij de andere financiële dienstverlener, aan de consumenten te vergoeden. Dit klachtonderdeel beschouwt de commissie daarom als afgedaan.

Immateriële schadevergoeding

- 3.16 In de tweede plaats hebben de consumenten immateriële schade van € 98.000,- van de kredietverstrekker gevorderd, vanwege discriminatie en schending van fundamentele rechten. De consumenten hebben erop gewezen dat, vanwege Europees recht, voor vergoeding van immateriële schade ruimte is, wanneer de vergoeding dient ter bevrediging van het door eiser ondervonden geschonden rechtsgevoel. Wat de hoogte van immateriële schadevergoeding betreft, is uitgangspunt dat van de aansprakelijke partij een opoffering mag worden verlangd die geëigend is om het gekwetste rechtsgevoel van de gelaedeerde te bevredigen.
- 3.17 De consumenten voelen zich gekrenkt door het handelen van de kredietverstrekker. Gedurende de procedure is de gekrenktheid toegenomen, doordat het voorstel van de consumenten tot beëindiging van het geschil is afgewezen door de kredietverstrekker en door het betoog van de kredietverstrekker dat de consumenten geen belang hebben bij de behandeling van hun klacht, dat er geen sprake is van immateriële schade en dat de klacht niet behandelbaar is.

⁴ CGB 18 juli 2006, nr. 2006-152 en CGB 26 maart 2002, nr. 2002-39).

⁵ Zie voor een vergelijkbaar oordeel Kifid GC 2021-0907A.

- 3.18 De consumenten hebben naar voren gebracht dat de sancties op het overtreden van de Awgb, die ook het betalen van schadevergoeding aan 'het slachtoffer' kunnen omvatten, op grond van de Europese richtlijnen (waar de Awgb uit voortkomt) doeltreffend, evenredig en afschrikwekkend moeten zijn. Immateriële schadevergoeding moet volgens de consumenten daarom aan hen worden toegekend op basis van het EU recht, HVJEU jurisprudentie en wetsgeschiedenis. Op basis van rechtspraak van het Hof van Justitie voor de EU moeten in geval van discriminatie sancties, die op basis van het nationale recht moeten worden toegepast, afschrikwekkend, doeltreffend en evenredig zijn.⁶ Ook uit de wetgevingsgeschiedenis blijkt dat het de bedoeling was dat zowel materiële schade als immateriële schade kan worden gevorderd, evenals een verbod of rectificatie, ten behoeve van een effectieve bescherming.
- 3.19 Volgens de rechtsliteratuur biedt de aanspraak op vergoeding van immateriële schadevergoeding ruimte om rekening te houden met de Europeesrechtelijke eis dat de schadevergoeding wegens ongelijke behandeling een echt afschrikwekkende werking dient te hebben. Verder hebben de consumenten gewezen op twee arresten van gerechtshoven, waarin een immateriële schadevergoeding wegens discriminatie werd toegewezen.⁷
- 3.20 Omdat andere banken niet discrimineren, is het materiële nadeel van de consumenten beperkt. Als de kredietverstrekker alleen dat nadeel vergoedt, heeft dat volgens hen onvoldoende afschrikwekkende werking.
- 3.21 De commissie begrijpt dat consumenten met hun stellingen over immateriële schadevergoeding een beroep gedaan hebben op artikel 6:106 aanhef en onder b BW. In lijn met Kifid GC 2020-064⁸ en de daar aangehaalde arresten van de Hoge Raad⁹ is de commissie van oordeel dat de omstandigheden die de consumenten in dit verband hebben aangevoerd, niet dermate ernstig van aard zijn dat daarmee de aantasting in de persoon kan worden aangenomen. Deze schadepost is daarom niet toewijsbaar.

Andere vorderingen

- 3.22 Ook de andere vorderingen van de consumenten worden afgewezen, om de volgende redenen.

⁶ HvJ EG 10 april 1984, nr. C14/83, Jur. 1984, p. 1891, (Von Colson/Kamann), r.o. 18 e.v.

⁷ Gerechtshof Amsterdam, 18 maart 1993, JAR 1993/193 en Gerechtshof Leeuwarden, 4 augustus 1999, ECLI:NL:GHLEE:1999:AA1048.

⁸ Te vinden op www.kifid.nl.

⁹ HR 9 juli 2004, ECLI:NL:HR:2004:AO7721 (Oudejaarsrellen) en 18 maart 2005, ECLI:NL:HR:2005:AR5213 (Wrongful life), te vinden op www.rechtspraak.nl.

- 3.23 De commissie is alleen bevoegd een oordeel te geven over de individuele klacht van de consument en niet over de belangen van andere consumenten. Zij kan daarom niet bepalen dat de kredietverstrekker haar beleid moet wijzigen, omdat dat geen vordering is die uit de individuele klacht voortvloeit. De consumenten hebben immers al elders een krediet afgesloten. Omdat deze vordering wordt afgewezen, wordt de bijbehorende immateriële schadevergoeding van € 200,- tot € 400,- per kalenderdag – die meer het karakter heeft van een dwangsom – eveneens afgewezen. Ook de vordering tot rectificatie van de acceptatievoorwaarden deelt hetzelfde lot. Te meer daar de verklaring voor recht al effectieve bescherming biedt en naar verwachting de bank daarop al naar zal gaan handelen.
- 3.24 De commissie is tot het oordeel gekomen dat de kredietverstrekker verboden onderscheid gemaakt heeft op basis van nationaliteit, en de kredietverstrekker heeft bovendien kenbaar gemaakt de klacht van de consumenten serieus te nemen en te onderzoeken of zij haar beleid moet aanpassen. De commissie kan niet oordelen dat de kredietverstrekker daar bovenop moet erkennen dat er sprake was van onrechtmatige discriminatie. Aangezien deze uitspraak van de commissie op de website van Kifid gepubliceerd wordt, is er ook geen aanleiding om de kredietverstrekker een publicatie op haar website of op de website van Rabobank te laten plaatsen. De consumenten hebben gevorderd dat de kredietverstrekker in een dergelijke publicatie moet vermelden dat zij andere families zal compenseren. Een dergelijke vordering is echter niet in het individuele belang van de consumenten zelf en wordt daarom eveneens afgewezen.
- 3.25 De commissie is van oordeel dat een persoonlijke verklaring aan de consumenten niet kan worden afgedwongen. Indien een dergelijke verklaring opgelegd wordt, verliest die haar waarde. Als de kredietverstrekker de consumenten een persoonlijke verklaring wil geven, dan staat dat haar vrij.
- 3.26 Ten slotte heeft de kredietverstrekker reeds toegezegd een dinerbon van € 150,- aan de consumenten te geven. De commissie vertrouwt erop dat de kredietverstrekker hier uitvoering aan geeft.

4. De beslissing

De commissie verklaart voor recht dat de kredietverstrekker jegens de consumenten verboden onderscheid gemaakt heeft op basis van nationaliteit en wijst het anders of meer gevorderde af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene wet gelijke behandeling

Artikel 1

1. In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

- a. onderscheid: direct en indirect onderscheid, alsmede de opdracht daartoe;*
 - b. direct onderscheid: indien een persoon op een andere wijze wordt behandeld dan een ander in een vergelijkbare situatie wordt, is of zou worden behandeld, op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid of burgerlijke staat;*
 - c. indirect onderscheid: indien een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelwijze personen met een bepaalde godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid of burgerlijke staat in vergelijking met andere personen bijzonder treft.*
- (...)*

Artikel 2

1. Het in deze wet neergelegde verbod van onderscheid geldt niet ten aanzien van indirect onderscheid indien dat onderscheid objectief gerechtvaardigd wordt door een legitiem doel en de middelen voor het bereiken van dat doel passend en noodzakelijk zijn.

(...)

Artikel 7

1. Onderscheid is verboden bij het aanbieden van of verlenen van toegang tot goederen of diensten en bij het sluiten, uitvoeren of beëindigen van overeenkomsten ter zake, alsmede bij het geven van loopbaanoriëntatie en advies of voorlichting over school- of beroepskeuze, indien dit geschiedt:

- a. in de uitoefening van een beroep of bedrijf;*
- b. door de openbare dienst;*
- c. door instellingen die werkzaam zijn op het gebied van volkshuisvesting, welzijn, gezondheidszorg, cultuur of onderwijs of*
- d. door natuurlijke personen die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf, voor zover het aanbod in het openbaar geschiedt.*

(...)

3. Het eerste lid, onderdelen a en d, is niet van toepassing indien:

- a. de rechtsverhouding een privékarakter heeft,*
- b. het verschil in behandeling berust op een kenmerk dat verband houdt met godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid of burgerlijke staat, en*
- c. het verschil in behandeling door een legitiem doel wordt gerechtvaardigd en de middelen voor het bereiken van dat doel passend en noodzakelijk zijn.*

Artikel 10

I. Indien degene die meent dat in zijn nadeel een onderscheid is of wordt gemaakt als bedoeld in deze wet, in rechte feiten aanvoert die dat onderscheid kunnen doen vermoeden, dient de wederpartij te bewijzen dat niet in strijd met deze wet is gehandeld.

(...)

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:106

Voor nadeel dat niet in vermogensschade bestaat, heeft de benadeelde recht op een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding:

- a. indien de aansprakelijke persoon het oogmerk had zodanig nadeel toe te brengen;*
- b. indien de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast;*
- c. indien het nadeel gelegen is in aantasting van de nagedachtenis van een overledene en toegebracht is aan de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot, de geregistreerde partner of een bloedverwant tot in de tweede graad van de overledene, mits de aantasting plaatsvond op een wijze die de overledene, ware hij nog in leven geweest, recht zou hebben gegeven op schadevergoeding wegens het schaden van zijn eer of goede naam.*