Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0567

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	16 juli 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2] , verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Santander Consumer Finance S.A. (Branche Nederland), gevestigd te Utrecht, verder te noemen Santander
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar

Samenvatting

Behandelbaarheid. Variabele rente. Compensatievergoeding. De consumenten hebben zich beklaagd over te veel betaalde rente voor het bij Santander aangehouden doorlopend krediet. Santander heeft zich op het standpunt gesteld dat de klacht van de consumenten niet-behandelbaar is en daarnaast heeft zij een inhoudelijke reactie gegeven op de klacht. De commissie is van oordeel dat de klacht niet-behandelbaar is. De commissie komt daarom niet toe aan een inhoudelijke beoordeling van de klacht.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) het verweerschrift van Santander; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek van Santander.

1.2 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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben in augustus 2010 een overeenkomst voor doorlopend krediet (hierna: het krediet) gesloten bij Santander, met een variabele rente. Het krediet is in februari 2022 afgelost.

2.2 Santander heeft een compensatieregeling opgesteld voor haar klanten voor het vergoeden van te veel betaalde rente voor doorlopend krediet.

2.3 De consumenten hebben begin januari 2024 per e-mail navraag gedaan bij Santander over de compensatieregeling.

2.4 Santander heeft de consumenten op 12 januari 2024 per e-mail geantwoord dat zij niet in aanmerking komen voor een rentevergoeding op basis van de compensatieregeling.

2.5 Daarop hebben de consumenten Santander per e-mail van 17 januari 2024 laten weten dat zich niet kunnen verenigen met het standpunt van Santander en zich zullen beraden over verdere juridische stappen al dan niet via Kifid.

2.6 Santander heeft bij e-mail van 23 januari 2024 op het bericht van de consumenten gereageerd en haar standpunt nader toegelicht. Daarbij heeft Santander de consumenten gewezen op de klachtenprocedure bij Kifid en op de 3-maanden termijn voor het indienen van een klacht bij Kifid.

2.7 De consumenten hebben zich op 17 april 2025 bij Kifid beklaagd over de weigering van Santander om hen een rentevergoeding aan te bieden.

De klacht en vordering van de consumenten

2.8 De consumenten vorderen een vergoeding voor te veel betaalde rente voor het doorlopend krediet dat zij bij Santander hebben aangehouden, verhoogd met de wettelijke rente over dit bedrag. Zij hebben toegelicht dat zij zich na de afwijzing van Santander van 23 januari 2024 hebben gewend tot een organisatie voor advies en bijstand. In afwachting van de voorgang hebben ze na enige tijd besloten om een klacht bij Kifid in te dienen omdat ze erop werden gewezen dat dat sneller tot resultaat zou kunnen leiden.

Het verweer van Santander

2.9 Santander heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Santander gehouden is de consumenten een vergoeding te betalen voor te veel betaalde rente voor het krediet dat ze bij Santander hebben aangehouden, verhoogd met de wettelijke rente hierover. Santander heeft tijdens de procedure bij Kifid zowel een formeel als een inhoudelijk verweer gevoerd. Santander heeft aangevoerd dat de klacht van de consumenten niet-behandelbaar is op basis van het reglement van Kifid. Dit leidt ertoe dat de commissie allereerst dit verst strekkende verweer van Santander moet beoordelen.

Is de klacht te laat ingediend?

3.2 De commissie overweegt het volgende. Vraag 7 onder 1 van het toepasselijke reglement[1] bepaalt dat de consument een klacht kan indienen binnen één van de volgende termijnen:

1) tot drie maanden nadat de financiële dienstverlener schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen en de financiële dienstverlener daarbij op deze termijn heeft gewezen;
2) tot 1 jaar nadat de klacht voor het eerst is voorgelegd aan de financiële dienstverlener;
3) binnen een redelijke termijn nadat de consument op de hoogte was of in redelijkheid had moeten zijn van de mogelijkheid een klacht in te dienen.

Hierbij geldt dat in het concrete geval de voor de consument meest gunstige termijn van toepassing is.

3.3 De commissie stelt vast dat de consumenten op 17 januari 2024 bij Santander hebben geprotesteerd en daarbij Kifid hebben genoemd als mogelijke vervolgstap. Santander heeft als reactie daarop bij e-mail van 23 januari 2024 een definitief standpunt ingenomen en de consumenten gewezen op de drie-maanden termijn voor het indienen van een klacht bij Kifid (zie overweging 3.2, punt 1). De consumenten hebben vervolgens op 18 april 2025 een klacht bij Kifid ingediend over Santander. De klacht is daarmee niet ingediend binnen de hierboven weergegeven termijn van 3 maanden noch binnen de hierboven weergegeven termijn van 1 jaar.

3.4 Nu Santander de consumenten op 23 januari 2024 heeft gewezen op de drie-maanden termijn voor het indienen van een klacht bij Kifid is de klacht evenmin ingediend binnen de hierboven weergegeven (zie overweging 3.2, punt 3) redelijke termijn nadat de consumenten op de hoogte waren of in redelijkheid hadden moeten zijn van de mogelijkheid een klacht in te dienen.

3.5 Onder vraag 7 sub 3 van het reglement wordt verder bepaald dat Kifid een te laat ingediende klacht alleen behandelt als het de consument niet kan worden verweten dat de klacht te laat is ingediend en de termijnoverschrijding ook niet om andere redenen voor zijn rekening en risico mag komen, of als uit de houding van de financiële dienstverlener blijkt dat deze een inhoudelijk oordeel over de klacht wil. Van dat laatste is in dit geval geen sprake gelet op het verweer van Santander.

3.6 De consumenten hebben aangegeven dat het hen niet kan worden verweten dat zij de klacht te laat hebben ingediend omdat zij deze eerst bij een organisatie hebben belegd en hebben geacteerd naar de adviezen en procedures bij deze organisatie.

[1] Hiermee wordt bedoeld het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op www.kifid.nl onder Reglementen.

Op enig moment werden ze erop gewezen dat een klacht indienen bij Kifid mogelijk tot een snellere uitkomst zou kunnen leiden. Dat hebben zij vervolgens gedaan.

3.7 De commissie oordeelt dat op basis daarvan niet kan worden geconcludeerd dat de termijnoverschrijding de consumenten niet kan worden verweten. De consumenten hebben zich op 17 januari 2024 beklaagd bij Santander en daarbij aangegeven zich te beraden over een procedure bij Kifid. Daarop heeft Santander een definitief standpunt ingenomen en de consumenten op 23 januari 2024 gewezen op een van de geldende termijnen voor het indienen van een klacht bij Kifid. De consumenten hebben vervolgens om hun moverende redenen een andere route gekozen.

3.8 Het voorgaande leidt ertoe dat de klacht naar het oordeel van de commissie niet behandelbaar is. De commissie komt daarom niet meer toe aan de inhoudelijke beoordeling van de klacht.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl