# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0599

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, mr. M.C.M. van Dijk, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 11 juli 2024 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de bank |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |

## Samenvatting

De consument heeft zich beklaagd over het aanbod van de bank voor compensatie van te veel betaalde rente voor het doorlopend krediet dat de consument bij de bank heeft aangehouden. De consument heeft gesteld dat de berekeningsmethodiek van de bank onjuist is en dat de berekeningsmethodiek van de consument moet worden gevolgd. De consument komt daarmee op een hogere vergoeding uit. De commissie heeft geoordeeld dat niet is komen vast te staan dat de bank een onjuiste berekeningsmethodiek heeft gehanteerd. De vordering van de consument is afgewezen.

## 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 consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; 4) de aanvullende stukken van de consument; 5) de aanvullende stukken van de bank; 6) de dupliek van de bank; 7) de aanvullende informatie van de bank en 8) de reactie daarop van de consument.

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.

1.3 De consument en de bank 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 consument heeft in augustus 2006 een doorlopend krediet afgesloten bij een rechtsvoorganger van de bank (OHRA Bank) met een kredietlimiet van € 45.000,- tegen een effectieve variabele rente van 6,25% op jaarbasis.

2.2 In artikel 8 van deze overeenkomst staat het volgende opgenomen:

*"OHRA Bank zal aan de kredietnemer over het dagelijks uitstaande saldo een variabele rente berekenen die op het moment van ondertekening van de Overeenkomst de hierboven vermelde Rente per maand bedraagt. De verschuldigde Rente per maand zal achteraf bij het uitstaande Krediet van de Kredietnemer in rekening courant worden bijgeboekt."*

2.3 De rente is gedurende de looptijd van het krediet meermaals door de bank aangepast. In juli 2023 is de variabele rente voor het krediet omgezet in een vaste rente.

2.4 De bank heeft een compensatieregeling opgesteld voor te veel betaalde rente op doorlopend krediet. In dat kader heeft zij de consument bericht dat hij in aanmerking komt voor een vergoeding voor te veel betaalde rente. De door de bank berekende vergoeding bedraagt € 14.691,36.

2.5 De consument heeft bezwaar gemaakt tegen de compensatieberekening van de bank en gesteld dat de bank onjuiste uitgangspunten heeft gehanteerd in haar berekening. Een nadere uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

*De klacht en vordering van de consument*

2.6 De consument vordert dat de bank zijn berekeningsmethodiek overneemt. Hieruit volgt een hogere vergoeding. De consument vordert een vergoeding van € 16.140,17 van de bank. De consument heeft daartoe, kort weergegeven, het volgende gesteld.

2.7 De consument kan zich niet volledig vinden in de compensatieberekening zoals deze door de bank is opgesteld. De berekening zoals de consument die heeft opgemaakt is transparant en voor een ieder te volgen. De berekening van de bank is gebaseerd op gegevens uit haar systeem over het kredietverloop. Volgens de consument wordt hierdoor niet altijd uit gegaan van het juiste openstaand bedrag aan het begin van de maand.

2.8 Volgens de bank zou de consument in december 2011 een aflossing hebben gemist. De consument betwist dit. De maandtermijnen zijn altijd geïnd door middel van automatische incasso.

2.9 Per februari 2024 zou de gehele lening zijn afgelost als de juiste renteberekening zou zijn toegepast.

2.10 De bank heeft bovendien niet aangetoond dat de berekening van de consument onjuist is.

*Het verweer van de bank*

2.11 De bank heeft, kort weergeven, het volgende verweer gevoerd.

2.12 De bank heeft toegelicht dat zij bij de start van de compensatieregeling een aantal acties heeft ondernomen om te zorgen dat de berekeningen goed worden uitgevoerd. Zij heeft daartoe afstemming gezocht met de consumentenbond en advies ingewonnen bij externe partijen. Bij een kleine groep klanten is geconstateerd dat er met verkeerde inputdata is gerekend. Na deze ontdekking zijn de berekeningen opnieuw gedaan. Ook de compensatie van de consument is in dat kader gecorrigeerd.

2.13 De eenvoudigste manier om de berekening te maken is door het bedrag wat totaal aan rente is betaald (praktijksituatie), te verminderen met het totale bedrag wat er aan rente betaald had moeten worden (aangepaste situatie). De berekening van de consument daarentegen moet gezien worden als een theoretisch model. De consument geeft in zijn berekening een theoretisch verloop van het krediet weer, inclusief rente en aflossing en een daarvan afgeleid saldo. In de berekening van de bank is uitgegaan van het daadwerkelijke saldo dat is vastgelegd in het administratiesysteem. De bank heeft hiervoor gekozen omdat op deze manier rekening wordt gehouden met het daadwerkelijke saldo dat openstond in betreffende periode, de extra aflossingen, opnames en de werkelijke betaaldatum. Dit laatste is belangrijk, omdat bij een doorlopend krediet de rente per dag in rekening wordt gebracht. Gelet op gedachte achter de berekeningsmethodiek van de bank, is haar methode de juiste.

2.14 De verschillen tussen de berekening van de consument en die van de bank komen op het volgende neer.

**1)** De bank heeft voor de OHRA en Delta Lloyd contracten over de periode voor februari 2008 geen volledige informatie over de saldi van individuele contracten. Daarom is bij het maken van de compensatie ervoor gekozen om over deze periode te rekenen met het maximale saldo, de limiet. In dit geval is dat € 45.000,-. Hierdoor is de vergoeding die de bank heeft berekend € 55,13 hoger.

**2)** De consument rekent vanaf maart 2022 met een verkeerde referentierente. Hierdoor is de door de bank berekende vergoeding € 79,- hoger.

**3)** De berekening van de consument loopt door tot en met juli 2023. De bank heeft gerekend tot en met juni 2023 omdat de rente nadien is omgezet in een vaste rente. Dit verschil maakt dat de vergoeding in de berekening van de bank € 8,- lager is.

**4)** Door het gebruik van een aanname van het saldo (de limiet) tot februari 2008 is de berekening feitelijk in twee delen geknipt. Bij de start van de tweede berekening is dezelfde referentierente gebruikt als de referentierente waarmee de eerste berekening is geëindigd. Hierdoor wordt tijdens het verdere verloop van de berekening feitelijk met één maand vertraging de referentierente gebruikt. Dit valt binnen het kader waarbij minimaal 1 keer per 3 maanden de rente moet meebewegen. Dit leidt ertoe dat de vergoeding die de bank heeft berekend € 122,- lager is.

**5)** De consument is ervan uitgegaan dat alle maandtermijn zijn betaald. Uit de administratie van de bank blijkt echter dat er geen betaling is ontvangen in december 2011. Dit leidt tot een verschil in de berekeningen en maakt dat de vergoeding die de bank heeft berekend € 241,- lager is.

**6)** De consument heeft de berekening gemaakt met Excel. De berekening van de bank wordt gemaakt door middel met een speciaal hiervoor gebouwde rekenbox. Hierdoor kunnen afrondingsverschillen ontstaan. Deze afrondingsverschillen zijn getoetst en acceptabel bevonden door onafhankelijke partijen die de rekenmethodiek hebben getoetst.

**7)** De berekening van de bank is gemaakt in april 2023. Deze berekening omvat ook de maanden mei en juni 2023. Daarbij is uitgegaan van aannames waarbij uiteindelijk is gerekend met een te hoog saldo. De bank heeft ter compensatie een lagere referentierente gehanteerd voor deze maanden. Dit is in het voordeel van de consument.

Door de totale looptijd van 17 jaar en het effect van rente-op-rente kunnen kleine verschillen in de uitgangspunten tussen de bank en de consument leiden tot andere eindbedragen.

## 3. De beoordeling

*Inleiding*

3.1 De commissie ziet zich in deze klacht voor de vraag gesteld of de bank de berekening van de consument moet volgen voor het vaststellen van de compensatie voor te veel betaalde rente voor het doorlopend krediet in het onderhavige geval. De commissie is van oordeel dat de bank daartoe niet kan worden gehouden en zij licht dit oordeel hierna toe.

*Het inhoudelijke oordeel van de commissie*

3.2 Volgens het beoordelingskader van de Commissie van Beroep van Kifid moet de krediet-vergoeding gedurende de looptijd van het doorlopend krediet in de pas blijven met de referentierente. Door de Commissie van Beroep van Kifid is op basis van het deskundigen-rapport[1] de referentierente bepaald.

[1] Zie uitspraak met nummer 2019-005B, te vinden op www.Kifid.nl.

Het verschil tussen de kredietrente en de referentierente, dat gedurende de looptijd van het krediet moet worden gehanteerd, wordt bij aanvang van het krediet bepaald. De uitgangspunten voor het berekenen of sprake is van te veel betaalde rente volgen met name uit de uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid met de nummers: 2019-005B, 2021-0015 en 2022-0036.[2] De door Kifid opgestelde berekeningskaders gaan uit van een volledig herstel van de situatie van de consument. De werkelijke situatie van de consument moet worden afgezet tegen de situatie waarin de consument had verkeerd in het geval de verstoring die door de bank is opgetreden (het onvoldoende volgen van de marktrente) achterwege was gebleven.

3.3 Het is de commissie niet gebleken dat de bank met haar compensatieberekening in het onderhavige geval op onaanvaardbare wijze is afgeweken van de door Kifid geformuleerde uitgangspunten. De bank gaat voor haar berekeningsmethode uit van de werkelijke situatie (zoals deze volgt uit haar administratiesysteem) welke situatie zij vergelijkt met de hypothetische situatie waarin de bank wel de marktrente had gevolgd en de juiste kredietrente in rekening had gebracht bij de consument. Als de consument daardoor nadeel heeft geleden moet de bank dat terugbetalen.

3.4 De bank heeft de stellingen van de consument gemotiveerd betwist en zij heeft toegelicht op welke punten de berekeningen van partijen van elkaar verschillen. De bank heeft verder aangevoerd dat de maandtermijn van december 2011 niet is betaald. Door de consument is geen bewijs overgelegd dat die maandtermijn wel is betaald, zodat het uitgangspunt van de bank op dit punt wordt gevolgd.

3.5 De commissie concludeert gelet op het voorgaande dat de bank niet gehouden kan worden om de berekening van de consument over te nemen dan wel de consument een aanvullende vergoeding aan te bieden.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.*

[2] Alle in deze uitspraak genoemde uitspraken van de Commissie van Beroep en de Geschillencommissie van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl, onder Uitsprakenregister.

*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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.*

**Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

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