Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2024-0010

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	5 januari 2024
Klacht van	de heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Santander Consumer Finance S.A. (Branche Nederland), gevestigd te Utrecht, verder te noemen Santander
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

Samenvatting

De consumenten stellen dat zij op basis van eerdere uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid recht hebben op een vergoeding voor te veel betaalde rente voor hun doorlopend krediet dat zij bij Santander hebben afgesloten. Santander heeft dit betwist en haar bezwaren tegen de Kifid-lijn aangevoerd. De commissie heeft de vordering van de consumenten in lijn met eerdere uitspraken toegewezen.

1. Procedure

1.1 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 Santander; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van Santander; 6) de aanvullende informatie van Santander en 7) de aanvullende reactie daarop van de consumenten.

1.2 Santander is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. M. Bosselaar.

1.3 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.

1.4 De consumenten en Santander 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 Op 7 juli 2014 hebben de consumenten bij een rechtsvoorganger van Santander (Santander Consumer Finance Benelux B.V.), een doorlopend krediet afgesloten, met een variabele effectieve rente van 9,9% per jaar en een kredietlimiet van € 5.630,-

2.2 Op de overeenkomst zijn algemene voorwaarden van toepassing verklaard. Deze bepalen onder meer het volgende:

> *"(…)* ***3.4 Welke afspraken gelden voor de looptijd, de rente en de kredietlimiet?***
>
> *(…)*
>
> *b. Bij een doorlopend krediet liggen de looptijd en de rente niet vast. De looptijd kan veranderen als de rente verandert of als u meer geld opneemt of extra geld aflost. Als we de rente wijzingen, laten we u dit altijd vooraf weten. (…)"*

2.3 Gedurende de looptijd van het krediet is de rente tweemaal gewijzigd. De rente is in februari 2015 verlaagd naar 9,89% en in april 2018 naar 9,1%.

De klacht en vordering

2.4 De consumenten vorderen terugbetaling van te veel betaalde rente.

2.5 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. Uit eerdere uitspraken van de Commissie van Beroep is gebleken dat banken te veel rente in rekening hebben gebracht over hun kredieten. De consumenten zijn van mening dat dit in hun geval ook zo is en willen hiervoor worden gecompenseerd.

Het verweer

2.6 Santander heeft – verkort weergegeven en voor zover relevant – de volgende verweren gevoerd.

2.7 Allereerst stelt Santander zich op het standpunt dat de consumenten de klachtplicht hebben geschonden, dan wel dat de vordering is verjaard of sprake is van rechtsverwerking.

2.8 Santander heeft daarnaast haar bezwaren geuit op de Kifid-lijn. Kort weergegeven stelt Santander daartoe het volgende.

2.9 De uitspraak van de Commissie van Beroep van Kifid met nummer 2021-0020 is volgens Santander niet geschikt als precedent omdat de uitspraak belangrijke inhoudelijke gebreken vertoont, namelijk: de uitleg van de renteclausule is puur normatief en in strijd met hetgeen door de Hoge Raad is overwogen in 2001[1] ; het oordeel miskent dat het bij de uitleg van de bepaling gaat om de betekenis die partijen over en weer mochten toekennen en dat de bewoordingen van de clausule daarbij doorslaggevend zijn; het wettelijk kader voor consumptief krediet is ten onrechte niet meegenomen in de beoordeling; de Commissie van Beroep van Kifid heeft ten onrechte geoordeeld dat de uitleg die Santander voorstaat had geleid tot een niet te compenseren oneerlijkheid. Dat past niet bij de ratio en het systeem van Richtlijn 1993/13/EEG.[2] Verder kleven aan de door de Commissie van Beroep gebruikte referentierente gebreken. Dit wordt bevestigd door het feit dat DNB per mei 2022 is gestopt met de publicatie van dit gemiddelde tarief. Bovendien heeft Santander medio 2011 besloten haar rentetarieven niet meer te verhogen, tenzij een verhoging redelijkerwijs noodzakelijk is gelet op de financieringskosten.

2.10 Daarnaast heeft Santander aangevoerd dat de Kifid-lijn afwijkt van civiele rechtspraak. Santander heeft ten aanzien van dit bezwaar verwezen naar overheidsrechtspraak en artikelen in de literatuur. De beoordeling van de variabele renteclausule dient plaats te vinden aan de hand van de algemene kaders zoals uiteengezet door de Hoge Raad in het arrest van 22 november 2019.[3] De uitspraken van civiele rechters over dit onderwerp lopen uiteen maar er is Santander in ieder geval geen uitspraak bekend waarin het Kifid beoordelingskader, inclusief de uitleg van de renteclausule, wordt gevolgd.

2.11 Santander voert tot slot aan dat de consumenten tot en met 31 mei 2023 een achterstand in de betalingen hebben doen ontstaan van € 315,-. Als de consumenten recht hebben op compensatie, dan is dit volgens de berekeningsmethodiek die Kifid hanteert een bedrag van € 292,49. Santander doet een beroep op verrekening met de betalingsachterstand, waarna geen bedrag meer resteert dat aan de consumenten moet worden uitgekeerd.

3. De beoordeling

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de consumenten te veel rente hebben betaald voor het bij voornoemde rechtsvoorganger van Santander (hierna ook te noemen: Santander) doorlopend krediet.

[1] Santander verwijst naar HR 12 januari 2001, ECLI:NL:HR2001:AA9430, r.o. 3.7, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten, te vinden op www.eur-lex.europa.eu.
[3] Zie HR 22 november 2019, ECLI:NL:HR:2019:1830, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Voor zover hiervan sprake is, dient Santander dit bedrag uit hoofde van onverschuldigde betaling aan de consumenten terug te betalen. De Kifid-lijn voor vergelijkbare klachten volgt uit de uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid met de nummers 2019-005B, 2021-0020 en 2022-0036. De commissie is van oordeel dat de Kifid-lijn ook van toepassing is op het onderhavige geval en dat de vordering van de consument dient te worden toegewezen. De commissie behandelt hierna eerst de meest verstrekkende verweren van Santander, die zien op schending van de klachtplicht, rechtsverwerking en verjaring. Daarna volgt het inhoudelijke oordeel van de commissie.

Klachtplicht, verjaring en rechtsverwerking

3.2 De verjaringstermijn volgt uit artikel 3:309 BW. Volgens vaste rechtspraak geldt dat de daar genoemde termijn van vijf jaar pas gaat lopen wanneer de consumenten daadwerkelijk in staat zijn een rechtsvordering tot terugbetaling in te stellen. Van daadwerkelijke bekendheid met het bestaan van de vordering is sprake als de consumenten voldoende zekerheid hebben verkregen dat de betaling zonder rechtsgrond is geschied. Dit was voor de consumenten het geval na de uitspraak van de Commissie van Beroep van Kifid, die op 5 februari 2020 is gepubliceerd. Uit het dossier volgt dat de consumenten zich op 7 april 2021 bij de bank hebben beklaagd over het renteverloop. Daarmee hebben de consumenten tijdig actie ondernomen en is geen sprake van verjaring van de vordering.

3.3 Het beroep op schending van de klachtplicht slaagt ook niet. In dat kader is van belang dat er minder snel een voortvarend onderzoek naar de deugdelijkheid van de prestatie hoeft te worden verwacht indien de consumenten erop mochten vertrouwen dat er niet gebrekkig werd gepresteerd.[4] De consumenten mochten er naar het oordeel van de commissie op vertrouwen dat er niet gebrekkig werd gepresteerd. Daarnaast is een belangrijke omstandigheid die wordt meegewogen, of Santander in een slechtere bewijspositie is terechtgekomen door het late klagen van de consumenten.[5] Hiervan is geen sprake. De relevante informatie over het renteverloop is aanwezig en is door Santander ook in het geding gebracht.

3.4 Ten aanzien van het beroep op rechtsverwerking geldt dat daarvan alleen sprake kan zijn indien de consumenten het recht waarvan zij afstand doen ook kennen, althans dat Santander gerechtvaardigd heeft mogen vertrouwen op die wetenschap bij de consumenten. Hiervan is geen sprake zodat ook dit verweer wordt verworpen.

[4] Zie daarvoor PG 13 maart 2020, ECLI:NL:PHR:2020:284, overweging 3.9, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[5] Zie Hoge Raad 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600, overweging 4.2.6, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Het inhoudelijke oordeel van de commissie

3.5 Op basis van de kredietovereenkomst had Santander de bevoegdheid om de kredietvergoeding te wijzigen (zie overweging 2.2). De commissie toetst rentewijzigingsbedingen zoals het onderhavige ambtshalve aan Europees en Nederlands (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt. Uit eerdere beslissingen van de Commissie van Beroep van Kifid volgt de opvatting dat een rentewijzigingsbeding zoals in dit geval door partijen bij aanvang van het krediet is overeengekomen, niet als onredelijk bezwarend dient te worden gekwalificeerd. De Commissie van Beroep van Kifid heeft daarbij duiding gegeven aan de uitleg van het beding.[6]

3.6 De consumenten zijn vóór het sluiten van de kredietovereenkomst door Santander niet voorgelicht over de samenstelling en opbouw van de kredietvergoeding en ook niet geïnformeerd over de wijze waarop zij de wijzigingsbevoegdheid zal gebruiken en welke omstandigheden daarbij van belang zijn. Daarmee heeft Santander de consumenten geen inzicht gegeven in de specifieke factoren die zij van belang acht voor het bepalen van de hoogte van de kredietvergoeding en de wijze waarop die factoren op de hoogte van de kredietvergoeding van invloed zijn. De commissie overweegt in lijn met eerdere uitspraken dat de consumenten daarom redelijkerwijs hebben mogen verwachten dat het rentewijzigingsbeding meebrengt dat de rente voor het krediet - kort gezegd - de ontwikkelingen van de marktrente volgt en dat wijzigingen alleen plaatsvinden bij het wijzigen van de marktrente.

3.7 Om te beoordelen of de consumenten te veel rente hebben betaald voor het krediet is door de Commissie van Beroep van Kifid een berekeningsmethodiek opgesteld. Daarbij is van belang het verschil tussen de startrente van het krediet en de marktrente op dat moment voor vergelijkbare producten (referentierente). Dat verschil moet Santander handhaven gedurende de looptijd van het krediet. Voor zover Santander daarvan in het nadeel van de consumenten is afgeweken dient zij dit te vergoeden.

3.8 Santander heeft haar bezwaren ten aanzien van de Kifid-lijn naar voren gebracht. Zij heeft ten eerste aangevoerd dat de uitspraak van de Commissie van Beroep met nummer 2021-0020 niet geschikt is als precedent. De onder die noemer aangevoerde bezwaren van Santander zijn ook in eerdere uitspraken beoordeeld en afgewezen. De commissie volstaat ermee te verwijzen naar de hiervoor genoemde uitspraak en de uitspraak van de Geschillencommissie van Kifid met nummer 2022-0920A.

3.9 Verder heeft Santander aangevoerd dat de Kifid-lijn afwijkt van de civiele rechtspraak en daarom aangepast moet worden. Santander heeft hiervoor verwezen naar uitspraken van de civiele rechter en artikelen uit de vakliteratuur. Dit bezwaar is (deels) ook aan de orde geweest in de zaak met uitspraaknummer 2022-0920A.

[6] Zie uitspraak CvB Kifid met nummer 2019-005B (onder 2.3-2.7) en 2021-0015 (onder 5.5).

Daarin heeft de commissie al aangegeven zich ervan bewust te zijn dat de jurisprudentie van de civiele rechter ten aanzien van vergelijkbare rentewijzigingsbedingen andersluidend is, maar dat de overheidsrechtspraak niet eenduidig is over de kwalificatie van het rentewijzigingsbeding én niet consistent is met betrekking tot de gevolgen van vernietiging van een dergelijk beding.

3.10 Dit is ten tijde van deze uitspraak niet anders. De onderhavige zaak en de huidige stand van de jurisprudentie van de overheidsrechter geven de commissie geen aanleiding om van de Kifid-lijn af te wijken. De lijn is tot stand gekomen op grond van Nederlands en Europees recht waarbij de Commissie van Beroep van Kifid een vergelijkbaar rentewijzigingsbeding heeft getoetst aan Richtlijn 93/13/EEG betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten en artikel 6:233, aanhef en onder a, van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). De commissie staat in het bijzonder de uitkomst van het beoordelingskader voor, omdat die naar het oordeel van de commissie billijk is en recht doet aan de belangen van partijen en de grootschaligheid van de problematiek. In navolging van de Kifid-lijn zijn door verschillende banken en kredietverstrekkers compensatieregelingen opgesteld die op grote schaal worden uitgevoerd. Deze elementen dragen eraan bij dat de commissie juist in de gegeven situatie dat de overheidsrechtspraak niet eenduidig is over de kwalificatie van het rentewijzigingsbeding én niet consistent is met betrekking tot de gevolgen van vernietiging van een dergelijk beding, de lijn van de Commissie van Beroep van Kifid ook in deze zaak en ook ten aanzien van deze kredietverstrekker weer volgt.

Berekening van te veel betaalde rente

3.11 Santander heeft op verzoek van Kifid een berekening opgesteld conform de Kifid-berekeningsmethodiek. Daaruit volgt dat door de consumenten een bedrag van € 292,49 te veel is betaald. Deze berekening maakt onderdeel uit van het dossier en is aan de consumenten voorgelegd. De consumenten hebben deze berekening niet betwist. Dit betekent dat Santander, gelet op al het voorgaande, een bedrag van € 292,49 zal moeten vergoeden aan de consumenten.

Verrekening

3.12 Santander doet nog een beroep op verrekening met een achterstand die de consumenten zouden hebben doen ontstaan. De consumenten betwisten deze betalingsachterstand en stellen dat er een betaalpauze is afgesproken. In haar brief van 7 juli 2023 spreekt Santander vervolgens zelf ook van een betaalpauze. De commissie kan dan ook niet vaststellen dat daadwerkelijk sprake is van een betalingsachterstand. De commissie merkt daarbij wel op dat – voor zover het krediet door de consumenten nog niet is afgelost – Santander de te veel betaalde rente in mindering mag brengen op het openstaande krediet.

Conclusie

3.13 De conclusie is dat Santander een bedrag van € 292,49 aan de consumenten moet vergoeden, al dan niet door dit bedrag in mindering te brengen op het openstaande krediet.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Santander een bedrag van € 292,49 aan de consumenten vergoedt, al dan niet door dit bedrag in mindering te brengen op het openstaande krediet, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, 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.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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