Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2024-0349

(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. dr. ing. A.J. Verdaas,
prof mr. drs. M.L. Hendrikse en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	23 april 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Santander Consumer Finance S.A. (Branche Nederland), gevestigd te Utrecht, verder te noemen Santander
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

Samenvatting

De consument heeft zich beklaagd over te veel betaalde rente voor het bij Santander aangehouden doorlopend krediet en het te veel betaalde teruggevorderd. Hij heeft daarbij aangevoerd dat Santander de periode nadat het doorlopend krediet is omgezet in een persoonlijke lening tegen een lagere rente niet in de berekening mag betrekken. Het meerekenen van deze periode leidt ertoe dat de consument geen aanspraak kan maken op compensatie. De commissie volgt de stelling van de consument en oordeelt dat het in dit specifieke geval, anders dan in de uitspraak van de Commissie van Beroep van Kifid met nummer 2021-0015, gaat om twee opvolgende maar van elkaar te onderscheiden krediet-overeenkomsten zodat Santander gehouden kan worden de rentecompensatie te berekenen over enkel de looptijd van het doorlopend krediet. De vordering is 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van Santander; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van Santander; 6) de aanvullende stukken van Santander; 7) de reactie daarop van de consument en 8) de reactie van Santander van 25 september 2023.

1.2 Santander is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. M. Bosselaar, advocaat.

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 consument 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 De consument heeft in januari 2010 een kredietovereenkomst gesloten met (een rechtsvoorganger van) Santander. Het betrof een krediet met een limiet van € 24.995,- met een variabele effectieve jaarrente van € 14,9%. De rente is tijdens de looptijd van het krediet eenmaal gewijzigd, in januari 2015.

2.2 Op de kredietovereenkomst zijn de algemene voorwaarden van 1 mei 2009 van toepassing verklaard. Daarin staat:

> ### 3.2 De looptijd en de kredietvergoeding
>
> a. Voor doorlopende kredieten geldt een variabele looptijd en een variabele kredietvergoeding. Onder variabele looptijd wordt verstaan dat de looptijd van de transactie wordt aangepast aan de hoogte van het uitstaand saldo. Onder variabele kredietvergoeding wordt verstaan dat het vooraf vastgestelde kredietvergoedingspercentage per betalingstermijn gedurende de looptijd kan worden gewijzigd.
> b. Voor niet-doorlopende kredieten gelden een vaste looptijd en vaste kredietvergoeding.
> c. In het kader van promotionele acties kunnen bijzondere producten worden aangeboden, waarbij aan de normaal geldende betalingsregeling van een krediet een rentevrije en/of aflossingsvrije periode vooraf gaat.
>
> (…)
>
> ### 3.8 Vervroegde aflossing van het krediet
>
> Kredietnemer is te allen tijde bevoegd tot gehele of gedeeltelijke vervroegde aflossing van het krediet. Onder vervroegde aflossing wordt verstaan de betaling van een groter bedrag dan het overeengekomen termijnbedrag.
>
> a. Vervroegde aflossing van doorlopend krediet. Voor vervroegde aflossing van het krediet is Kredietnemer geen extra kosten verschuldigd, behoudens het hierna bepaalde onder b (i) en b (ii).

2.3 In januari 2017 heeft de consument het doorlopend krediet bij Santander laten omzetten in een persoonlijke lening van Santander. Daartoe is een overeenkomst van geldlening ondertekend. Voor de lening gold een vaste rente van 6,5%.

2.4 In mei 2020 heeft de consument zich bij Santander beklaagd over te veel betaalde rente voor het doorlopend krediet. Een nadere uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.5 De consument heeft gevorderd dat Santander hem terugbetaalt wat hij te veel aan kredietrente heeft betaald gedurende de looptijd van het doorlopend krediet.

De consument heeft hiertoe aangevoerd dat de in rekening gebrachte kredietrente de marktrente onvoldoende heeft gevolgd en verwezen naar de uitspraak van de Commissie van Beroep van Kifid met nummer 2021-0020.[1]

2.6 De consument heeft aangevoerd dat Santander de te veel betaalde rente moet berekenen aan de hand van de door Kifid opgestelde berekeningsmethodiek met dien verstande dat de berekening enkel ziet op het doorlopend krediet dat is beëindigd in 2017. De stelling dat de berekening enkel moet zien op het doorlopend krediet baseert de consument op de volgende argumenten. De daaropvolgende persoonlijke lening bij Santander is door de consument op eigen initiatief afgesloten en staat los van het doorlopend krediet. Santander mag in de berekening daarom niet meenemen het rentevoordeel dat de consument heeft genoten door het oversluiten van het doorlopend krediet.

Het verweer van Santander

2.7 Santander heeft zich verweerd tegen de stellingen van de consument en haar bezwaren ten aanzien van de Kifid-lijn naar voren gebracht. Santander heeft, kort weergegeven, het volgende aangevoerd.

2.8 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 2012; 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 1993/133, en aan het gebruik van de referentierente kleven gebreken. Dit wordt bevestigd doordat DNB heeft besloten om per mei 2022 te stoppen met de publicatie van de rentereeks. De reden die DNB hiervoor heeft gegeven, is dat deze rentereeks niet representatief was voor de gemiddelde marktrente.

2.9 Verder 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.[2]

[1] Te vinden in het uitsprakenregister op www.kifid.nl.
[2] Zie HR 22 november 2019, ECLI:NL:HR:2019:1830, te vinden op www.rechtspraak.nl.

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.

2.10 Voor zover het Kifid-beoordelingskader toch zou worden toegepast op de situatie van de consument, geldt dat hem geen compensatie toekomt. Daarbij heeft Santander, conform eerdere uitspraken van Kifid op dit punt, rekening gehouden met het compenserende effect van het oversluiten van het doorlopend krediet naar een persoonlijke lening in januari 2017. Anders dan de consument meent, is het de stellige overtuiging van Santander dat het voordeel dat de consument van de persoonlijke lening heeft genoten moet worden meegenomen bij de herberekening van de rente gedurende de looptijd van het krediet. Santander wijst in dit kader op de uitspraak van Commissie van Beroep met nummer 2021-0015, overweging 5.20.[3] De persoonlijke lening is aangeboden en aangegaan ter aflossing althans herfinanciering van het doorlopend krediet uit 2010. Er is in feite geen relevant verschil met de situatie dat het doorlopend krediet niet zou zijn omgezet maar de rente zou zijn teruggebracht tot 6,5%.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de consument aanspraak kan maken op een vergoeding voor te veel betaalde rente voor het bij (de rechtsvoorganger van) Santander aangehouden doorlopend krediet. De Kifid-lijn voor vergelijkbare klachten volgt uit de uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid met de nummers 2019-005B, 2021-0015, 2021-0020 en 2022-0036.[4] De commissie is van oordeel dat de Kifid-lijn ook van toepassing is op het onderhavige geval en zij volgt de stelling van de consument dat Santander voor de berekening van de te veel betaalde rente in dit geval ten onrechte rekening heeft gehouden met het compenserende effect van het oversluiten van het doorlopend krediet naar de persoonlijke lening. De commissie licht haar oordeel hierna toe.

Het Kifid-beoordelingskader is van toepassing

3.2 Op basis van de kredietovereenkomst had Santander de bevoegdheid om de kredietvergoeding te wijzigen (zie overweging 2.1 en 2.2). De commissie toetst rentewijzigingsbedingen zoals het onderhavige ambtshalve aan (Europese) wetgeving en jurisprudentie.

[3] Te vinden in het uitsprakenregister op www.kifid.nl.
[4] Te vinden in het uitsprakenregister op www.kifid.nl.

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.

3.3 De consument is vóór het sluiten van de kredietovereenkomst door (de rechts-voorganger van) Santander niet geïnformeerd over de samenstelling en opbouw van de kredietvergoeding en niet over de wijze waarop Santander de wijzigingsbevoegdheid zal gebruiken en welke omstandigheden daarbij van belang zijn. Santander heeft de consument aldus 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 consument daarom redelijkerwijs heeft mogen verwachten dat het rentewijzigingsbeding meebrengt dat de rente voor het krediet, kort gezegd, de marktrente volgt en dat wijzigingen alleen plaatsvinden bij het wijzigen van de marktrente.

3.4 Om te beoordelen of de consument te veel rente heeft 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 consument is afgeweken dient zij dit te vergoeden.

3.5 Santander heeft haar bezwaren ten aanzien van de Kifid-lijn naar voren gebracht. De door Santander aangevoerde bezwaren zijn ook in eerdere uitspraken beoordeeld en afgewezen. De commissie volstaat ermee te verwijzen naar uitspraak van de Commissie van Beroep van Kifid met nummer 2021-0020, de uitspraak van de Geschillencommissie van Kifid met nummer 2022-0920A, de uitspraak van de Geschillencommissie van Kifid met nummer 2023-0846 en de uitspraak van de Geschillencommissie van Kifid met nummer 2024-0195.[5]

Berekenen van de te veel betaalde rente

3.6 Santander heeft op verzoek van Kifid een berekening opgesteld. Daaruit volgt dat de consument niet te veel rente heeft betaald volgens de Kifid-lijn. Daarbij heeft Santander rekening gehouden met het compenserende effect van het oversluiten van het doorlopend krediet naar een persoonlijke lening in januari 2017, tegen een lagere vaste rente.

[5] Te vinden in het uitsprakenregister op www.kifid.nl.

De berekening van Santander strekt zich aldus uit over de periode van het doorlopend krediet en de periode van de persoonlijke lening. De consument is het daar niet mee eens en hij stelt zich op het standpunt dat de berekening alleen mag zien op de periode van het doorlopend krediet.

3.7 De commissie volgt het standpunt van de consument in dit geval. De onderhavige situatie verschilt naar het oordeel van de commissie van de klacht die heeft geleid tot de uitspraak van de Commissie van Beroep van Kifid met nummer 2021-0015. De Commissie van Beroep oordeelde in die klacht dat de servicelening is aangeboden en aangegaan ter aflossing van het doorlopend krediet, naar aanleiding van de problemen van de consument met het aflossen van het doorlopend krediet en betrof louter het herfinancieren van het doorlopend krediet. In wezen was er in zoverre geen relevant verschil met de situatie dat het doorlopend krediet niet zou zijn omgezet, maar de rente op het doorlopend krediet was teruggebracht, zodat de berekening op de gehele periode van de schuld mocht zien.

3.8 In het onderhavige geval liggen de feiten anders. Het is niet gebleken dat de persoonlijke lening is aangeboden op initiatief van Santander en is aangegaan ter aflossing van het doorlopend krediet naar aanleiding van problemen van de consument met aflossen. De consument heeft in het onderhavige geval, op eigen initiatief, zonder dat sprake is geweest van betalingsproblematiek een persoonlijke lening aangevraagd waartoe een nieuwe overeenkomst tot stand is gekomen en waarvoor andersluidende voorwaarden gelden.

3.9 De commissie concludeert tot gegrondheid van de klacht en de vordering zal worden toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Santander de compensatieberekening beperkt tot de looptijd van het doorlopend krediet en het te veel betaalde aan de consument vergoedt binnen vier weken na datum van deze uitspraak. Daarbij is Santander gehouden ook binnen vier weken na datum van deze uitspraak de berekening aan de consument te doen toekomen

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