Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0578

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, W.G.C.M. Jacobs, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	16 juni 2026
Klacht van	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Klacht gegrond

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) de aanvullende stukken van partijen; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is om de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consumenten zijn vertegenwoordigd door mr. [naam] van ARAG Rechtsbijstand.

1.4 De consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consumenten hebben in 2009 een Flexibel Hypotheekkrediet afgesloten bij de bank van € 75.000,-. Een van de consumenten (mevrouw) is werkzaam (geweest) bij de bank en stelt dat zij personeelskorting heeft ontvangen op het rentetarief voor het krediet. De bank heeft op grond van haar compensatieregeling voor te veel betaalde rente, welke regeling tot stand is gekomen na eerdere uitspraken van Kifid[1], een berekening gemaakt voor de consumenten en daaruit geconcludeerd dat de consumenten € 205,12 te veel aan rente hebben betaald. De consumenten zijn het niet eens met deze berekening en menen dat als de bank de personeels-korting op een juiste manier zou verwerken in de berekening, zou blijken dat zij ruim € 11.000,- te veel hebben betaald.

[1] Zie met name CvB 2019-005b, 2021-0015 en 2022-0036 en GC 2023-0305. Alle in deze uitspraak genoemde Kifid uitspraken zijn te vinden op www.kifid.nl, onder Kennis en uitspraken.

De consumenten hebben een eigen berekening ingebracht, opgesteld door Stichting Geldbelangen, en vorderen van de bank een bedrag van € 11.000,-, verhoogd met de wettelijke rente. De commissie heeft vastgesteld dat de personeelskorting op het krediet van toepassing is geweest en zij is van oordeel dat de bank gehouden kan worden een herberekening te maken en daarin de personeelskorting te betrekken. De commissie suggereert dat de bank dit doet door in de compensatieberekening de kolom(men) aangaande de klantrente aan te passen, waarbij de bank uitgaat van de werkelijk door de consumenten betaalde rente vermeerderd met het bedrag of het percentage van de korting. De op basis van de herberekening te veel betaalde rente dient de bank aan de consumenten terug te betalen vermeerderd met wettelijke rente.

3. De beoordeling

3.1 De consumenten hebben aangevoerd dat op het krediet de personeelscondities van de bank van toepassing waren en dat de rentekorting die daar deel van uitmaakt op het krediet is toegepast vanaf 1 januari 2010. De consumenten hebben toegelicht dat personeelsleden van de bank één derde personeelskorting kregen. Ze hebben daarbij verwezen naar de afspraken in de toen geldende CAO en een afschrift van de personeelscondities ingebracht. In het afschrift van de personeelscondities staat dat personeelsleden, indien voldaan is aan een aantal voorwaarden, 2/3 van de basisrente betalen. Ter onderbouwing van hun stelling dat de korting ook voor hun krediet gold, hebben zij verwezen naar de brief van de bank van 21 november 2023. Daarin staat:

'Allereerst vindt de Bank het spijtig te vernemen dat u zich niet kunt vinden in de gehanteerde berekeningssystematiek. In deze brief leggen we de berekeningssystematiek van het Kifid uit (met verwijzing naar de gehanteerde kolommen in de gedetailleerde berekening) en gaan we in op de betekenis van de personeelskorting. De Bank hoopt hiermee duidelijk te kunnen maken waarom zij van oordeel is dat de personeelskorting op juiste wijze is verwerkt.'

3.2 Ter onderbouwing van hun stelling dat de personeelskorting is toegepast vanaf 1 januari 2010 hebben de consumenten erop gewezen dat het rentetarief voor het krediet per januari 2010 is gedaald van 4,8% naar 3,24%, hetgeen overeenkomt met een verlaging van één derde van het tarief.

3.3 Volgens de consumenten heeft de bank deze korting ten onrechte niet verwerkt in de compensatieberekening. Voor de uitwerking daarvan stellen de consumenten voor de delta aan te passen vanaf het moment dat de personeelskorting inging. De uitkomst leidt tot een veel hogere vergoeding voor de consumenten dan door de bank is berekend.

3.4 De bank heeft betwist dat de personeelskorting gold voor het krediet van de consumenten. Volgens de bank gold voor dit type krediet geen personeelskorting en is de daling van de klantrente in januari 2010 veroorzaakt door een reguliere aanpassing van het variabele rentetarief.

Daarnaast heeft de bank aangevoerd dat ook als de personeelskorting wel op het krediet van toepassing was, de berekening van de bank juist is. Volgens de Kifid-berekeningsmethodiek moet worden gekeken naar de daadwerkelijk betaalde rente door de consumenten. Eventuele kortingen zoals een personeelskorting maken onderdeel uit van de daadwerkelijk betaalde klantrente. De bank hoeft dat niet te verwerken in haar berekening. Er wordt volgens de bank op grond van de Kifid-berekeningsmethode geen onderscheid gemaakt tussen de situatie met en zonder (personeels)korting.

3.5 De commissie ziet zich eerst voor de vraag gesteld of de personeelskorting van toepassing was op het krediet van de consumenten omdat dit door de bank is betwist in haar stukken. De consumenten hebben hun stelling dat de korting van toepassing was onderbouwd. De bank heeft deze stelling naar het oordeel van de commissie onvoldoende betwist. Mede gelet op de brief aan de consumenten van 21 november 2023 en haar administratieve bewaarplicht lag het op de weg van de bank om haar betwisting te motiveren, ook omdat het bewijs zich in haar domein moet bevinden. Daarmee staat voor de commissie vast dat de personeelskorting gold voor het krediet van de consumenten. Ook de betwisting van de stelling van de consumenten dat de personeelskorting vanaf 1 januari 2010 is toegepast heeft de bank onvoldoende onderbouwd. De bank stelt slechts dat de verlaging van het rentetarief per die datum met ongeveer 1/3 een reguliere aanpassing betrof maar heeft die stelling van geen enkele onderbouwing voorzien. De commissie stelt vast dat vanaf 1 januari 2010 een rentekorting van 1/3 van toepassing was op het krediet.

3.6 Vervolgens ziet de commissie zich voor de vraag gesteld welke gevolgen het van toepassing zijn van de personeelskorting heeft voor de compensatieberekening. De commissie overweegt dat de korting is gaan gelden tijdens de looptijd van het krediet. Het uitgangspunt van de Kifid-lijn is dat de consumenten mochten verwachten dat de door hen betaalde rente de marktrente zou volgen. Dat is niet anders na het verkrijgen van personeelskorting. De consumenten mochten ook in de periode waarin zij de personeelskorting genoten verwachten dat de marktrente zou worden gevolgd, zodat het verschil tussen de marktrente en de rente die de consumenten zonder de personeelskorting zouden betalen gelijk zou blijven. Anders gezegd: de consumenten mochten verwachten dat het voordeel dat zij door de personeelskorting genoten niet gedeeltelijk ongedaan werd gemaakt doordat de bank de marktrente niet volgde. Naar het oordeel van de commissie moet de personeelskorting dan ook worden betrokken in de compensatieberekening en de commissie zal hierna toelichten op welke manier.

3.7 De personeelskorting is een korting op het klantrentetarief. De personeelskorting leidt naar het oordeel van de commissie niet tot een wijziging van de contractuele rente-marktrelatie (de delta), maar vormt een daarvan te onderscheiden individueel voordeel. Om die reden oordeelt de commissie dat de bank een correctie op de klantrente moet toepassen door deze in de berekening te verhogen met het percentage van de personeelskorting.

De bank is aldus gehouden een herberekening te maken en de personeelskorting in de berekening te betrekken, waarbij de door de consumenten betaalde klantrente exclusief personeelskorting wordt vergeleken met de marktrente. Op basis van deze herberekening dient de bank de te veel betaalde rente te vergoeden aan de consumenten, verhoogd met de wettelijke rente vanaf 17 juni 2025, zoals door de consumenten gevorderd en door de bank niet betwist.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank binnen vier weken na de datum van deze uitspraak een herberekening maakt zoals opgenomen in de beoordeling en de uitkomst aan de consumenten vergoedt met wettelijke rente daarover vanaf 17 juni 2025.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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