Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0456

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers,
mr. M.E.J. Bracco Gartner, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	12 mei 2026
Klacht van	Mevrouw [consument 1] en de heer [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Achmea Bank N.V. h.o.d.n. Centraal Beheer, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

Kwartaal-variabele rente. Compensatie te veel betaalde rente. De consumenten klagen over de rente die zij hebben betaald voor hun aflossingsvrije hypothecaire geldlening bij de bank. Zij vinden dat de Kifid-lijn voor te veel betaalde variabele rente van toepassing is en dat de bank hen een compensatie dient te betalen. Volgens de bank gaat het om een vaste rente en is de Kifid-lijn hierop niet van toepassing. Op basis van het rentebeding, de naam en de werking van het product is de commissie van oordeel dat sprake is van variabele rente. De Kifid-lijn is daarom ook in dit geval van toepassing. De klacht van de consumenten is gegrond en de vordering is gedeeltelijk toegewezen.

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 de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van de bank; 6) de aanvullende stukken van de bank en 7) de reactie daarop van de consumenten.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. C. van den Borne-Verheijen, 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 consumenten 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 consumenten hebben vanaf 1994 een hypothecaire geldlening bij de bank. Voor een deel van de geldlening hebben de consumenten in de periode tussen 2004 en 2007 gekozen voor een kwartaal-variabele rente (hierna: leningdeel 2). Voor een ander deel van de geldlening hebben de consumenten in de periode tussen 2009 en 2020 gekozen voor een kwartaal-variabele rente (hierna: leningdeel 3). Beide leningdelen zijn aflossingsvrij.

2.2 Op de tussen partijen geldende overeenkomst zijn de Algemene Hypotheekvoorwaarden van de bank uit 2003 van toepassing verklaard. Daarin staat:

*'**Kwartaal-variabele-rente***
De Kwartaal-variabele-rente staat één kalenderkwartaal vast.
(...)
De rente wordt op de eerste dag van het nieuwe kalenderkwartaal vastgesteld en aangepast. Dit gebeurt automatisch en u krijgt dit achteraf schriftelijk meegedeeld.
(...)
Aflossingsvrije Hypotheek
(...)
Bij een Aflossingsvrije Hypotheek betaalt u tijdens de looptijd alleen rente. De lening dient op de einddatum geheel te worden afgelost.'

2.3 Op 14 februari 2020 hebben de consumenten de bank een e-mail gestuurd waarin staat:

'Ik zag net op tv bij RTL-Z dat ABNAMRO een proces heeft verloren cq heeft geschikt. Dit proces gaat over eigen woning financieringen met variabele rente. Ik heb zoals u weet ook een leningdeel met variabele rente. Welke positie neemt Centraal Beheer in? Betaalt Centraal Beheer een deel van de door mij betaalde rente terug?'

Daarop heeft de bank als volgt gereageerd.

'*De ABN klanten, uit het stuk waar u naar verwijst, hebben een variabele rente, gekoppeld aan de bewegingen van de euribor rente. Uw kwartaal variabele rente bij Centraal Beheer, heeft geen directe koppeling met de euribor rente.*'

Waarop de consumenten het volgende hebben geschreven.

'Euriborrente is maar een naam. Dit arrest is op alle variabele rente hypotheekdossiers van toepassing. Het gaat om het vaststellen van het tarief of dat transparant was en eerlijk. Ook of het prijsmechanisme vooraf voldoende kenbaar is gemaakt. Graag nu alsnog een inhoudelijke reactie.'

2.4 Daarop heeft de bank aangegeven erop terug te zullen komen maar heeft dat niet gedaan.

2.5 In november 2020 hebben de consument de hypothecaire geldlening bij de bank afgelost.

2.6 Per e-mail van 6 mei 2024 hebben de consumenten de bank verzocht om terugbetaling van te veel betaalde variabele rente.

2.7 Per e-mail van 18 maart 2025 heeft de bank het verzoek van de consumenten afgewezen.

De klacht en vordering van de consumenten

2.8 De consumenten vorderen te veel betaalde rente terug voor de periode dat zij op voor leningdeel 2 en leningdeel 3 een kwartaal-variabele rente hadden, conform de Kifid-berekeningsmethodiek met toepassing van het rente-op-rente effect. Ook vorderen zij wettelijke rente over het te veel betaalde bedrag en menen zij dat het de bank niet is toegestaan om 'te weinig' betaalde rente in mindering te brengen op wat te veel is betaald aan rente. De consumenten vorderen een bedrag van € 400,-.

Het verweer van de bank

2.9 De bank heeft, kort weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

2.10 De klachttermijn van artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek (BW) is door de consumenten geschonden. Zij waren in ieder geval vanaf de e-mail van 14 februari 2020 bekend met het gebrek waar zij in deze procedure over klagen. Naast hun bekendheid met het gebrek is ook sprake van deskundigheid aan de zijde van de consumenten omdat de man functies in de financiële sector heeft bekleed. De bank is bovendien in haar belangen geschaad door het late klagen van de consumenten, want niet alle relevante documenten zijn meer voorhanden. De consumenten hebben na de ontdekking van het gebrek de kwartaal-variabele rente nog enige tijd voortgezet, waardoor de (vermeende) schade verder is opgelopen.

2.11 Inhoudelijk voert de bank het volgende aan. Het toetsingskader van Kifid, ofwel de Kifid-lijn voor te veel betaalde variabele rente is in dit geval niet aan de orde. De kwartaal-variabele rente is een vaste rente die per kwartaal wordt vastgesteld en niet tussentijds eenzijdig door de bank gewijzigd kan worden. Na afloop van iedere rentevastperiode hadden de consumenten de keuze om kosteloos te wijzigen naar een andere rentevastperiode. Als de consumenten na afloop van de rentevastperiode geen andere keuze kenbaar maakten, werd de voorgaande gekozen rentevastperiode voortgezet tegen een nieuw rente-percentage. Het percentage werd bij aanvang van de periode schriftelijk bevestigd aan de consumenten middels een brief.

2.12 Mocht de commissie toch beslissen dat de Kifid-lijn van toepassing is in dit geval en dat de consumenten mochten verwachten dat de marktrente zou worden gevolgd, dan heeft de bank op basis van de Kifid-berekeningsmethodiek berekend dat de consumenten voor leningdeel 2 € 28,59 te veel aan rente hebben betaald en voor leningdeel 3 € 99,46.

Het rente-op-rente effect hoeft in dit geval niet te worden meegenomen in de berekening omdat het gaat om aflossingsvrije leningdelen.

2.13 De bank doet verder een beroep op artikel 6:101 lid 1 BW. Hierin is bepaald dat de vergoedingsplicht van de bank wordt verminderd als de schade mede een gevolg is van een omstandigheid die aan de consumenten kan worden toegerekend. Tot slot voert de bank aan dat het vergoeden van wettelijke rente niet aan de orde is omdat geen sprake is van verzuim zoals bedoeld in artikel 6:81 en 6:82 BW.

3. De beoordeling

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden kan worden de consumenten een vergoeding te betalen voor te veel betaalde 'kwartaal-variabele rente'. De commissie acht de klacht van de consumenten gegrond en zij zal haar oordeel hierna toelichten. Alvorens zij aan het inhoudelijke oordeel toekomt dient zij eerst het beroep van de bank op schending van de klachtplicht te beoordelen.

Het beroep van de bank op schending van de klachtplicht (artikel 6:89 BW) wordt afgewezen

3.2 De commissie wijst het beroep van de bank op schending van de klachtplicht af. De consumenten klagen niet over een gebrek in een prestatie, maar over een onverschuldigde betaling[1]. De klachtplicht van art. 6:89 BW ziet niet op een dergelijk geval.[2]

De commissie volgt ook in dit geval de Kifid-lijn bij variabele rente

3.3 Anders dan de bank heeft aangevoerd is de commissie van oordeel dat in dit geval sprake is van variabele rente en dat de Kifid-lijn bij klachten over te veel betaalde variabele rente, zoals deze volgt uit eerder uitspraken[3], van toepassing is. Voor dit oordeel is het volgende doorslaggevend. Allereerst leidt de commissie uit de bewoordingen van het rentebeding in de Algemene Hypotheekvoorwaarden, zie overweging 2.2, af dat sprake is van een variabele rente. Dit wordt ondersteund door de naam van het product 'kwartaal-variabele rente' en de werking van het product. De bank wijzigde eenzijdig de rente na afloop van het kwartaal en liet de keuze bij de consumenten om het rentecontract voort te zetten met de nieuwe kwartaal-variabele rente of een vaste rente. Dat de bank de variabele rente gedurende het kwartaal niet kon wijzigen doet daaraan niet af.

---

[1] Zie onder meer de uitspraak van de Commissie van Beroep Kifid met nummer 2021-0020, overweging 5.20. Alle in deze uitspraak genoemde uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl onder Kennis en uitspraken.
[2] Zie Hoge Raad 20 september 2024, ECLI:NL:HR:2024:1278 en Hoge Raad 20 september 2024, ECLI:NL:HR:2024:1281, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] Zie met name de uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid met de nummers 2019-005B, 2021-0015 en 2022-00356.

Hoewel de commissie onderkent dat bij dit rentecontract sprake is van elementen die gangbaar zijn bij een vaste rente (met een looptijd van een kwartaal) zoals het versturen van een renteherzieningsvoorstel, is zij van oordeel dat het rentebeding, de naam en werking van het product, die duiden op een variabele rente, van doorslaggevende betekenis zijn. Voor zover onduidelijk is wat kwartaal-variabele rente betekent, overweegt de commissie dat deze onduidelijkheid voor risico van de bank komt als professionele partij en opsteller van het rentebeding. Volgens vaste jurisprudentie over uitleg van algemene voorwaarden met consumenten, prevaleert bij onduidelijkheid de voor de consumenten gunstigere uitleg. De commissie volgt daarom het standpunt van de consumenten dat het gaat om een variabel rentebeding waar de Kifid-lijn op van toepassing is en de consumenten mochten verwachten dat het rentewijzigingsbeding meebracht dat de rente de relevante marktrente zou volgen.

3.4 De bank heeft op verzoek van Kifid voor beide leningdelen een compensatieberekening opgesteld op basis van de Kifid-berekeningsmethodiek voor het geval de commissie zou oordelen dat de Kifid-lijn van toepassing is. Daaruit volgt dat de consumenten in totaal voor beide leningdelen € 128,05 (€ 28.59 + € 99,46) te veel aan rente hebben betaald. De consumenten hebben deze berekeningen, desgevraagd, niet betwist zodat de commissie uitgaat van de juistheid daarvan. Dit betekent dat de consumenten een vergoeding toekomt van € 128,05.

3.5 De commissie wijst het beroep van de bank op artikel 6:101 BW af omdat dit artikel alleen van toepassing is bij een wettelijke verplichting tot schadevergoeding. Aangezien het hier niet gaat om schadevergoeding maar om een onverschuldigde betaling slaagt dit verweer niet.

Te weinig betaalde rente mag in mindering worden gebracht op te veel betaalde rente en het rente-op-rente effect is niet van toepassing

3.6 Het standpunt van de consumenten dat de 'te weinig' betaalde rente niet in mindering mag worden gebracht op te veel betaalde rente gaat niet op. Dit volgt uit de uitspraak van de Commissie van Beroep van Kifid met nummer 2021-0015, overweging 5.19. Ook het standpunt van de consumenten dat het rente-op-rente effect moet worden meegenomen in de compensatieberekening gaat niet op omdat het gaat om een aflossingsvrije geldlening. Anders dan bij doorlopend krediet leidde een te hoge rentebetaling bij de aflossingsvrije leningdelen van de consumenten niet automatisch tot ten onrechte in rekening gebrachte rente bij de volgende termijn. Ofwel, een lagere rentebetaling zou niet automatisch tot een hogere aflossing hebben geleid. Verder is ook niet gebleken dat de consumenten het te veel betaalde bedrag aan rente zouden hebben aangewend voor het aflossen op de leningdelen.

Vergoeding van wettelijke rente wordt toegewezen

3.7 De consumenten hebben wettelijke rente gevorderd. De commissie wijst wettelijke rente toe over het bedrag dat de consumenten te veel hebben betaald aan rente.

Zij volgt hierbij de lijn uit eerdere uitspraken. De consumenten hebben bij e-mail van 6 mei 2024 bij de bank geklaagd en hebben verzocht om vergoeding van te veel betaalde rente. De bank heeft bij e-mail van 18 maart 2025 het verzoek van de consumenten afgewezen. Uit die berichtgeving konden de consumenten afleiden dat de bank zou tekortschieten in de op haar rustende verplichting tot terugbetaling. Op grond van artikel 6:83 sub c BW is die datum dan ook het moment dat de bank in verzuim is komen te verkeren. Gelet op artikel 6:119 BW zal de wettelijke rente daarom worden toegewezen vanaf 18 maart 2025.

Openstellen beroep

3.8 Met verwijzing naar vraag 47.2 onder f van het reglement en regel 7.2 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid - vanaf 1 april 2024 zal de commissie, gelet op het belang van de zaak, bepalen dat tegen deze uitspraak beroep open staat.

Ambtshalve toetsing

3.9 Het rentewijzigingsbeding in de Algemene Hypotheekvoorwaarden is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt. De commissie overweegt hierbij het volgende.

3.10 Op grond van artikel 3 lid 1 Richtlijn 93/134[4] wordt een beding in een overeenkomst waarover niet afzonderlijk is onderhandeld als oneerlijk beschouwd indien het, in strijd met de goede trouw, het evenwicht tussen de uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen van de partijen ten nadele van de consumenten aanzienlijk verstoort. Bij de beoordeling van het oneerlijke karakter van een contractueel beding moet worden uitgegaan van het moment waarop de consumenten de geldleningsovereenkomst sloten. Bij de beoordeling van de vraag of een beding oneerlijk is, speelt het in artikel 5 van Richtlijn 93/13 en in artikel 6:238 lid 2 van het BW opgenomen transparantievereiste een belangrijke rol. Het enkele gebrek aan transparantie kan leiden tot het oordeel dat het beding oneerlijk is, maar het is niet zo dat elk beding dat niet voldoet aan het transparantievereiste altijd oneerlijk is.

3.11 Indien een beding vermeld staat op de indicatieve lijst in de bijlage bij Richtlijn 93/13 is dit een indicatie dat dit beding als oneerlijk kan worden aangemerkt. In deze lijst is bij 1.j) het beding opgenomen op grond waarvan de verkoper (in dit geval de bank) gemachtigd is om "zonder geldige, in de overeenkomst vermelde reden eenzijdig de voorwaarden van de overeenkomst te wijzigen". Een dergelijk beding wordt ook wel een wijzigingsbeding genoemd. In punt 2.b) van de bijlage is een uitzondering op dit artikel opgenomen, maar ook daarbij geldt dat het rentebeding nog altijd moet voldoen aan het transparantievereiste (duidelijkheid en begrijpelijkheid) en geen aanzienlijk onevenwichtige situatie mag veroorzaken in de verhouding tussen de consumenten en de bank.

[4] Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten, PbEG 1993, L 95/29.

3.12 De commissie oordeelt dat het rentewijzigingsbeding niet transparant is. Het rentewijzigingsbeding maakt op geen enkele wijze duidelijk hoe de componenten van het variabele tarief zijn vastgesteld en onder welke omstandigheden en volgens welke mechanismen deze kunnen worden gewijzigd. De bank had daarover ten tijde van het aangaan van de geldlening meer informatie kunnen geven, zodat de consumenten (beter) in staat zouden zijn de economische gevolgen te voorzien die voor hen uit het rente-wijzigingsbeding voortvloeien. Omdat de bank dit heeft nagelaten, voldoet het beding niet aan het transparantievereiste. De commissie neemt de mate waarin het rentewijzigings-beding als niet transparant moet worden beoordeeld verder in aanmerking bij het beantwoorden van de vraag of het beding als oneerlijk kan worden beschouwd, mede gelet op de hierna te bespreken mogelijkheden die de consumenten hadden voor aflossing van de geldlening en omzetting van de rentevorm.

3.13 Bij de verdere beantwoording van de vraag of sprake is van een oneerlijk beding moet rekening worden gehouden met het cumulatieve effect van alle bedingen van de overeenkomst. De bank heeft daarbij, onweersproken, gewezen op de mogelijkheden die de consumenten hadden om volledig af te lossen en daardoor de overeenkomst te beëindigen of om de rentevorm kosteloos te wijzen na afloop van het kwartaal.

3.14 Alles overziende concludeert de commissie – ondanks dat het rentewijzigingsbeding niet transparant is – dat het rentewijzigingsbeding niet een zodanige verstoring van het evenwicht in het nadeel van de consumenten veroorzaakt en dat het beding geen oneerlijk beding is in de zin van art. 3 lid 1 van Richtlijn 93/13. Hiervoor is voor de commissie met name redengevend dat de consumenten gedurende de looptijd van de leningdelen de mogelijkheid hadden om kosteloos af te lossen of na afloop van het kwartaal te kiezen voor een andere rentevorm, zonder een vergoeding daarvoor verschuldigd te zijn.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank binnen zes weken na heden een bedrag van € 128,05 verhoogd met de wettelijke rente daarover vanaf 18 maart 2025 aan de consumenten betaalt.

Tegen deze uitspraak staat beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van 6 weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024 en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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