Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0602

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	28 juli 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Variabele rente. Compensatieregeling bank. De consument beklaagt zich over de compensatieberekening voor te veel betaalde rente voor het krediet dat hij bij de bank heeft aangehouden. De consument stelt dat de berekeningsmethode van de bank niet juist is. De commissie oordeelt dat de klacht van de consument niet gegrond is en wijst de vordering af.

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

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 hield bij de bank een creditcard met gespreid betalen faciliteit aan. Dit product heeft de consument afgesloten vóór 1998.

2.2 De bank heeft in navolging van eerdere uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid ten behoeve van haar klanten een compensatieregeling opgesteld voor het vergoeden van te veel betaalde variabele rente op doorlopend krediet.

2.3 Op verzoek van de consument heeft de bank voor de consument een compensatie-berekening opgesteld.

Volgens deze berekening heeft de consument geen recht op een compensatie. De consument heeft zich bij de bank beklaagd over deze berekening en heeft nadien een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert van de bank een compensatievergoeding van minimaal € 6.508,45, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 1 januari 2001. Daartoe heeft de consument, beknopt weergegeven, het volgende aangevoerd.

2.5 De bank heeft geen juiste invulling gegeven aan de strekking van de compensatieregeling en zij voert haar compensatieberekening uit op een wijze die ondoorzichtig en arbitrair is en die bewust in het voordeel van de bank werkt (voor alle kredieten van vóór 1998). Door de startdatum van oudere contracten te bepalen per 1 december 1999, een moment dat de rente historisch laag stond, valt de startdelta maximaal in het voordeel van de bank uit. Deze startdelta leidt tot een negatieve compensatie vanaf het begin van de berekening, omdat op 1 januari 2001 (het startmoment van de berekening) het verschil tussen de referentierente en de rente die de consument betaalde kleiner was dan de door de bank vastgestelde startdelta. Dit leidt tot een oneerlijk resultaat voor de consument en hiermee schendt de bank haar zorgplicht jegens de consument en al haar klanten met een krediet van vóór 1998. Het berekenen van de delta per 1 januari 2001 is een betere keuze. Daarnaast mag het ontbreken van relevante gegevens vóór 1998 op grond van de redelijkheid niet in het nadeel van de klant werken.

Het verweer

2.6 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank gehouden kan worden om de consument een compensatievergoeding van (minimaal) € 6.508,45 te betalen, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 1 januari 2001. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. Zij licht dit oordeel hierna toe.

De berekeningsmethodiek van de bank

3.2 De consument beklaagt zich over het vaststellen van de startdelta door de bank ten behoeve van de compensatieberekening die de bank voor de consument heeft opgesteld.[1]

[1] De startdelta is het verschil tussen de door partijen overeengekomen kredietrente en de referentierente.

De consument heeft aangevoerd dat de bank bij gebrek aan informatie over het starttarief van zijn krediet, moet uitgaan van het rentetarief per 1 januari 2001.

3.3 De bank heeft aangevoerd dat zij niet beschikt over de aanvangsrente van het krediet van de consument en dat voor die periode ook geen referentierente beschikbaar is. De bank beschikt niet over de benodigde gegevens om de werkelijke startdelta van het krediet te bepalen. Om wel een compensatieberekening te kunnen opstellen voor de consument heeft de bank gebruik gemaakt van het oudst beschikbare venstertarief[2] voor het bepalen van de startdelta. Dat is het tarief per 1 december 1999. De bank heeft de consument in de gelegenheid gesteld om stukken aan te leveren waaruit zijn werkelijke starttarief van vóór 1998 blijkt. De consument beschikt hier ook niet over, met als gevolg dat de bank geen herberekening heeft kunnen maken. De bank meent dat zij met haar berekeningswijze, waarbij zij de oudst beschikbare combinatie van referentierente en venstertarief gebruikt, zo veel als mogelijk aansluit bij het werkelijke renteverloop voor het krediet van de consument en daarmee recht te doen aan de situatie van de consument.

3.4 De commissie overweegt het volgende. Uit artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering volgt dat de bewijslast van de stelling dat de compensatieberekening van de bank niet klopt op de consument rust.

3.5 In eerdere uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid[3] is bepaald dat voor de berekeningsmethodiek geldt dat de startdelta wordt vastgesteld door het verschil tussen de werkelijke aanvangsrente van het krediet en de voor die periode geldende referentierente te berekenen. Het doel van de compensatie ziet op het herstellen van de situatie waarin de consument rechtens en feitelijk zonder verstoring van de contractuele balans door de bank zou hebben verkeerd.[4] De bank mag daarbij rekenen met periodieke intervallen waarbij een toets-frequentie per kwartaal aanvaardbaar is.[5]

3.6 In het onderhavige geval is het krediet afgesloten vóór 1998. De bank en de consument beschikken niet over de werkelijke startrente van het krediet. De bank beschikt wel over het venstertarief per 1 december 1999. De bank is voor de compensatieberekening van de consument uitgegaan van de oudst beschikbare tarieven. De bank heeft haar werkwijze toegelicht waarbij zij aansluiting heeft gezocht bij het beschikbare tarief op een datum die het meest in de buurt ligt van de startdatum van het krediet. Dit is naar het oordeel van de commissie een verdedigbaar uitgangspunt nu de consument ook niet beschikt over het werkelijke starttarief. De commissie volgt het standpunt van de bank dat zij daarmee het meeste recht doet aan het werkelijke renteverloop van het krediet van de consument.

---

[2] Tarieven die over het algemeen met klanten zijn afgesproken.
[3] Zie CvB Kifid 2019-005B, CvB Kifid 2021-0015 en CvB Kifid 2022-0036. Alle genoemde Kifid-uitspraken zijn te raadplegen op www.kifid.nl onder Uitsprakenregister.
[4] Zie CvB Kifid 2022-0036, overwegingen 5.12 - 5.13.
[5] Zie CvB Kifid 2021-0015, overweging 5.13.

De consument heeft daartegenover niet een méér verdedigbaar standpunt ingenomen door aan te sluiten bij het tarief dat gold per 1 januari 2001, dat daar verder vanaf staat.

3.7 Ook de omstandigheid dat de bank niet meer beschikt over de overeenkomst, het starttarief of venstertarieven uit de periode waarin het krediet is afgesloten, maakt niet dat – zoals de consument betoogt – het hanteren van de tarieven van 1 januari 2001 méér verdedigbaar is. Omdat deze gegevens niet voorhanden zijn, kan op basis hiervan geen berekening worden gemaakt en kan de commissie ook niet vaststellen of het ontbreken ervan in het nadeel van de consument uitvalt. Deze onzekerheid leidt er mede toe dat niet kan worden vastgesteld dat de bank handelt in strijd met de eisen van redelijkheid en billijkheid door de tarieven van 1 december 1999 te hanteren in plaats van de tarieven van 1 januari 2001.

3.8 Dat de handelwijze van de bank er in de praktijk op neerkomt dat de compensatie-vergoeding negatief uitvalt voor de consument, en dat de consument constateert dat het hanteren van het door hem voorgestelde starttarief voor hem tot een gunstigere uitkomst leidt, maakt niet dat de bank haar zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden. Het uitgangspunt is immers niet dat iedere consument met een krediet bij de bank per definitie te veel rente heeft betaald en moet worden gecompenseerd.

3.9 De bank heeft de stelling van de consument dat de handelwijze van de bank leidt tot systematische benadeling van alle klanten met een krediet van vóór 1998 weersproken. De consument heeft deze stelling in het licht van deze betwisting onvoldoende onderbouwd zodat ook dit klachtonderdeel ongegrond wordt verklaard.

Conclusie

3.10 De conclusie is dat de consument niet heeft aangetoond dat de compensatieberekening van de bank onjuist is. De klacht is daarmee ongegrond en de vordering dient te worden afgewezen.

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.

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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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