Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0286

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	2 april 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Santander Consumer Finance S.A. (Branche Nederland), gevestigd te Utrecht, verder te noemen Santander
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument stelt dat zij op basis van eerdere uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid recht heeft op een vergoeding voor te veel betaalde rente voor het doorlopend krediet dat zij bij Santander heeft afgesloten. Santander heeft dit betwist en stelt dat zij het bedrag dat is kwijtgescholden in mindering mag brengen op het te veel betaalde bedrag, wat erin resulteert dat de consument geen vergoeding toekomt. De commissie 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 Santander; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Santander.

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.

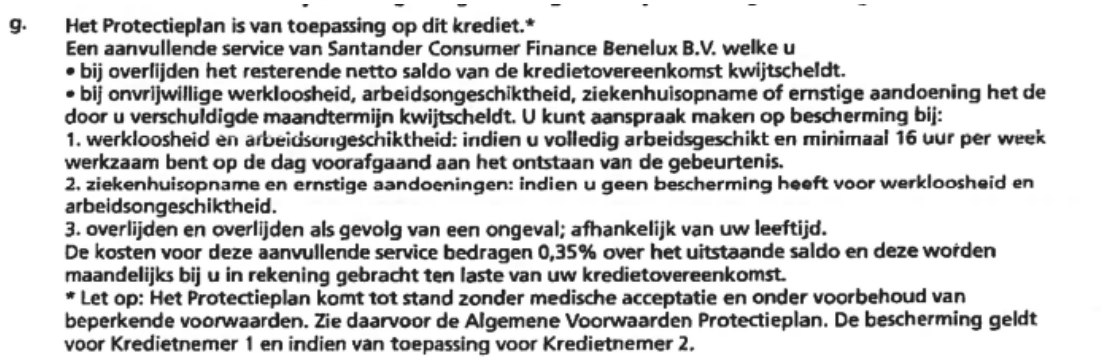
1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 30 juli 2012 heeft de consument bij (een rechtsvoorganger van) Santander een doorlopend krediet afgesloten, met een kredietlimiet van € 25.000,- en een variabele effectieve rente van 6,9% per jaar.

2.2 In de overeenkomst is daarnaast het volgende opgenomen:



g. Het Protectieplan is van toepassing op dit krediet.*
Een aanvullende service van Santander Consumer Finance Benelux B.V. welke u
• bij overlijden het resterende netto saldo van de kredietovereenkomst kwijtscheldt.
• bij onvrijwillige werkloosheid, arbeidsongeschiktheid, ziekenhuisopname of ernstige aandoening het de door u verschuldigde maandtermijn kwijtscheldt. U kunt aanspraak maken op bescherming bij:
1. werkloosheid en arbeidsongeschiktheid: indien u volledig arbeidsgeschikt en minimaal 16 uur per week werkzaam bent op de dag voorafgaand aan het ontstaan van de gebeurtenis.
2. ziekenhuisopname en ernstige aandoeningen: indien u geen bescherming heeft voor werkloosheid en arbeidsongeschiktheid.
3. overlijden en overlijden als gevolg van een ongeval; afhankelijk van uw leeftijd.
De kosten voor deze aanvullende service bedragen 0,35% over het uitstaande saldo en deze worden maandelijks bij u in rekening gebracht ten laste van uw kredietovereenkomst.
* Let op: Het Protectieplan komt tot stand zonder medische acceptatie en onder voorbehoud van beperkende voorwaarden. Zie daarvoor de Algemene Voorwaarden Protectieplan. De bescherming geldt voor Kredietnemer 1 en indien van toepassing voor Kredietnemer 2.

2.3 Op enig moment is een betalingsachterstand ontstaan. Op 11 december 2017 hebben partijen vervolgens een (betalings)regeling getroffen. Deze hield in dat de consument een bedrag van € 4.474,38 zou betalen, waarna Santander het resterende bedrag van € 21.262,35 zou kwijtschelden.

2.4 Partijen hebben uitvoering gegeven aan voornoemde regeling, waarmee het krediet is beëindigd.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert betaling van te veel betaalde rente, te vermeerderen met de wettelijke rente.

2.6 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. Uit eerdere uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid is gebleken dat consumenten te veel rente hebben betaald voor hun doorlopend kredieten. De consument is van mening dat ook zij te veel heeft betaald en vordert terugbetaling van het te veel betaalde bedrag

Het verweer

2.7 Santander heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Ter beoordeling staat of de consument recht heeft op een vergoeding voor te veel betaalde rente. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument hierop geen recht. Dit zal hierna worden toegelicht.

3.2 Santander voert aan dat de consument – als het beoordelingskader van Kifid wordt gevolgd – recht heeft op een totale compensatie van € 616,79.

De consument heeft in totaal al een bedrag van € 21.262,35 ontvangen, door middel van de onder 2.3 genoemde kwijtschelding, waardoor per saldo niets meer aan de consument valt uit te keren. Santander heeft dit compensatiebedrag onderbouwd door middel van het overleggen van een berekening.

3.3 De consument betwist de juistheid van de berekening niet. Zij stelt dat Santander het kwijtgescholden bedrag niet op de te veel betaalde rente in mindering mag brengen, omdat zij bij het sluiten van de overeenkomst onjuist is geïnformeerd over de onder 2.2 genoemde verzekering, waardoor zij uiteindelijk geen recht bleek te hebben op kwijtschelding van het krediet, en Santander haar bij het treffen van de regeling in 2017 ook niet heeft geïnformeerd over de te veel betaalde rente.

3.4 De Commissie van Beroep van Kifid heeft bepaald dat als de consument enerzijds te veel rente heeft betaald, maar anderzijds minder heeft betaald, de bank alleen hoeft terug te betalen wat de consument per saldo te veel heeft betaald.[1] De bank hoeft de consument dus alleen terug te betalen voor zover door de consument per saldo ook daadwerkelijk te veel, dus onverschuldigd, is betaald.

3.5 Deze uitspraak van de Commissie van Beroep brengt met zich mee dat de bank het kwijtgescholden bedrag in mindering mag brengen op het door de consument onverschuldigd betaalde bedrag. De consument heeft immers alleen recht op een terugbetaling, voor zover zij ook daadwerkelijk te veel heeft betaald. Daarvan is in het onderhavige geval geen sprake, omdat de consument – tegenover de te veel betaalde rente – ook een voordeel heeft genoten ten bedrage van € 21.262,35.

3.6 De commissie kan niet vaststellen of de consument onjuist is geïnformeerd over de verzekering. Dit is voor de onderhavige kwestie ook niet relevant. Voor zover de consument hierover al onjuist zou zijn ingelicht, maakt dit niet dat Santander het kwijtgescholden bedrag dan niet in mindering mag brengen op de te veel betaalde rente. De commissie merkt daarbij op dat de consument op zichzelf ook niet heeft gesteld dat zij op basis van de geldende voorwaarden wel recht zou hebben gehad op een kwijtschelding op basis van het protectieplan.

3.7 Dat Santander de consument in 2017 niet heeft geïnformeerd over de te veel betaalde rente doet daar ook niet aan af. Santander stelt zich immers nog altijd op het standpunt dat er überhaupt niet te veel rente is betaald. Dat achteraf is gebleken dat Santander – op basis van het beoordelingskader van Kifid – te veel rente in rekening heeft gebracht, maakt niet dat zij de consument hiervan dan in 2017 op de hoogte had moeten stellen. Uit niets blijkt immers dat Santander er op dat moment van op de hoogte was dat de consument te veel had betaald. Zelfs al zou dit zo zijn, dan nog is de consument hierdoor niet benadeeld.

[1] Zie Commissie van Beroep Kifid 2021-0015, te vinden op www.kifid.nl.

Santander heeft immers het overgrote deel van de vordering kwijtgescholden, waarmee de consument ruimschoots is gecompenseerd voor de te veel betaalde rente.

3.8 Gezien het voorgaande wordt de vordering van de consument afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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