Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0241
(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 1 september 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Hollandsche Disconto Voorschotbank B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de kredietverstrekker
Datum uitspraak	: 23 maart 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft zich in 2017 bij de geschillencommissie beklaagd over de betaalde rente op haar doorlopend krediet bij de kredietverstrekker. Deze klacht heeft geleid tot de uitspraak van de geschillencommissie met nummer 2020-659. De kredietverstrekker heeft hierna hoger beroep ingesteld bij de commissie van beroep tegen deze uitspraak. Dit heeft in 2021 geleid tot de uitspraak van de commissie van beroep met nummer 2021-0021. Na deze uitspraak heeft de consument zich op het standpunt gesteld dat de kredietverstrekker deze bindende uitspraak niet is nagekomen en hiertoe een nieuwe klacht ingediend bij Kifid. De commissie oordeelt over de werkwijze van de kredietverstrekker volgend op die uitspraak. De commissie concludeert dat de klacht van de consument ongegrond is en de vordering wordt afgewezen.

1. De 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 de kredietverstrekker; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de kredietverstrekker en 6) de reactie daarop van de consument.

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 kredietverstrekker 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 Partijen zijn in geschil geraakt over de vraag of de consument teveel rente heeft betaald voor het bij de kredietverstrekker in 2007 afgesloten doorlopend krediet. Dit geschil is door de consument in 2017 voorgelegd aan Kifid, hetgeen heeft geleid tot de uitspraak van geschillencommissie met nummer 2020-659.[1] Daarbij heeft de geschillencommissie de klacht van de consument toegewezen en geoordeeld dat de kredietverstrekker conform de in die uitspraak vervatte uitgangspunten moet berekenen in hoe verre sprake is van teveel betaalde door de consument en dat moet vergoeden.

2.2 De kredietverstrekker is tegen deze uitspraak van de geschillencommissie in beroep gegaan hetgeen heeft geresulteerd in de uitspraak van de commissie van beroep met nummer 2021-0021.[2] De commissie van beroep heeft de uitspraak van de geschillencommissie in hoofdzaak bekrachtigd.

2.3 Na de uitspraak van de commissie van beroep waarin de commissie van beroep de kaders heeft verduidelijkt (in lijn met eerdere uitspaken van de commissie van beroep) heeft de kredietverstrekker een berekening gemaakt om het nadeel van de consument te bepalen en de kredietverstrekker geconcludeerd dat er geen sprake is van teveel betaalde rente zodat zij de consument hiervoor geen compensatie hoeft te betalen. De consument heeft zich hierover beklaagd bij de kredietverstrekker en gesteld dat de kredietverstrekker de voor partijen bindende uitspraak van de commissie van beroep niet nakomt. De kredietverstrekker heeft zich hiertegen verweerd. Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing geleid waarna de consument opnieuw een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.4 De consument beklaagt zich over de invulling die de kredietverstrekker geeft aan de uitspraak van de commissie van beroep met nummer 2021-0021 en stelt dat de kredietverstrekker een onjuiste berekening heeft gemaakt om het nadeel van de consument te bepalen in navolging van die uitspraak. De consument heeft een berekening van een door haar geraadpleegde adviseur ingebracht ter onderbouwing van haar stelling dat zij € 6.105,28 teveel aan rente heeft betaald en zij vordert dat dit bedrag in mindering wordt gebracht op het uitstaande saldo van het krediet.

---

[1] Uitspraak GC Kifid 2020-659, te vinden op www.kifid.nl
[2] Uitspraak CvB Kifid 2021-0021, te vinden op www.kifid.nl

Het verweer

2.5 De kredietverstrekker heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Daartoe heeft de kredietverstrekker het volgende aangevoerd.

2.6 Primair stelt de kredietverstrekker zich op het standpunt dat de klacht van de consument niet behandelbaar is gelet op artikel 2.1 onder a en m en 2.2 van het reglement waarin staat dat de geschillencommissie geen klacht behandelt die eerder is behandeld door de geschillencommissie. De klacht van de consument over de hoogte van de rente voor haar doorlopend krediet is al behandeld door zowel de geschillencommissie als de commissie van beroep. Beide instanties hebben een (eind)uitspraak gegeven, waarmee de behandeling van de klacht is geëindigd. Als de commissie de klacht van de consument niettemin in behandeling zou nemen, zou dit volgens de kredietverstrekker indruisen tegen de effectieve werking van de geschillencommissie. Voor de klacht die ziet op niet correcte nakoming van de uitspraak van de geschillencommissie (die door de commissie van beroep materieel is bevestigd) geldt verder artikel 51 van het reglement waarin een specifieke voorziening is opgenomen voor dit soort gevallen.

2.7 De berekening die de kredietverstrekker heeft gemaakt is gebaseerd op zogenoemde effectieve rentepercentages zoals die zijn vermeld in de tabel die als bijlage is gehecht aan de uitspraak van 5 februari 2020 van de Commissie van Beroep van Kifid met nummer 2019-005B, "Tabel 9: Gecombineerde CBS en DNB reeks (effectief en nominaal) – gedeelte vóór juni 2010 is verlaagd". Deze tabel is als tabel 9 opgenomen in het deskundigenrapport en maakt onderdeel van de uitspraak, zie overweging 2.15 van de uitspraak met nr. 2019-005B. Het gebruik van effectieve rentepercentages sluit het beste aan bij de daadwerkelijk door de consument betaalde rentebedragen. De effectieve rentepercentages zijn afkomstig uit de DNB reeks die door de commissie van beroep als uitgangspunt is genomen voor Tabel 9.

2.8 De berekening van de adviseur van de consument gaat daarentegen uit van nominale rentepercentages. In de uitspraak van de commissie van beroep wordt niet gespecificeerd of bij een herberekening moet worden uitgegaan van de effectieve of nominale rentepercentages. Volledigheidshalve heeft de kredietverstrekker ook nog een tweede berekening uitgevoerd met de nominale percentages. De berekening valt dan iets anders uit maar het maakt in het onderhavige geval geen verschil voor de uitkomst, omdat de consument in beide gevallen in totaal minder rente heeft betaald dan de kredietverstrekker volgens de uitspraak van de commissie van beroep in rekening had mogen brengen.

2.9 De adviseur van de consument houdt in zijn berekening namelijk ook geen rekening met het feit dat er voor de consument een rentestop is ingevoerd vanaf 1 mei 2012. De renteberekening die de adviseur heeft gemaakt stopt in feite per 26 april 2012. Dat is volgens de uitspraak van de commissie van beroep niet juist. De commissie van beroep heeft immers uitdrukkelijk bepaald dat het voordeel voor de consument uit de rentestop in mindering mag worden gebracht.

2.10 Het verschil tussen de door de kredietverstrekker gemaakte berekening en die van de adviseur van de consument tot aan de rentestop bedraagt € 249,60. Dit heeft te maken met het feit dat de adviseur van de consument uitgaat van de nominale rente-percentages van de referentierente en omdat in zijn berekening geen rekening wordt gehouden met de rentestop vanaf 1 mei 2012. Rekening houdend met de rente die de kredietverstrekker in rekening had mogen brengen over de periode tot 1 december 2014 loopt de te veel betaalde rente terug naar nihil, zodat geen sprake is van teveel betaalde rente.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich in de onderhavige klacht voor de vraag gesteld of de krediet-verstrekker een onjuiste navolging geeft aan de voor partijen bindende uitspraak van de commissie van beroep met nummer 2021-0021 en of de kredietverstrekker ertoe gehouden kan worden het door de consument berekende nadeel aan haar te vergoeden. Het meest verstrekkende verweer van de kredietverstrekker is dat deze klacht van de consument niet behandelbaar is. De commissie zal dit klachtonderdeel daarom als eerste behandelen voordat zij toekomt aan de inhoudelijke behandeling van de klacht.

Is de klacht van de consument behandelbaar op grond van het reglement

3.2 De kredietverstrekker heeft zich op het standpunt gesteld dat de klacht gelet op de artikelen 2.1 onder a en m en 2.2, en 51 van het reglement van de geschillencommissie van Kifid niet behandelbaar is. Deze artikelen luiden als volgt:

Artikel 2 Welke klachten behandelt de Geschillencommissie niet?
2.1 De Geschillencommissie behandelt een Klacht niet voor zover:
a) de Klacht al in behandeling is bij, of eerder is behandeld door, de Geschillencommissie, de voormalige Ombudsman van Kifid of door een geschillencommissie bij een van de voorgangers van Kifid;
(…)

m) de behandeling van de Klacht de effectieve werking van de Geschillencommissie ernstig in gedrang zou brengen.

2.2 Als tijdens de behandeling bij de Geschillencommissie blijkt dat zich een van de in dit Reglement genoemde gronden voordoet of heeft voorgedaan waardoor de Klacht buiten behandeling had moeten blijven of moet blijven, beëindigt de Geschillencommissie de behandeling.

Artikel 51 Niet-nakomen bindende uitspraak
51.1 Als uit onderzoek door de Geschillencommissie of uit een melding van Consument blijkt dat een Financiële dienstverlener een bindende uitspraak niet of niet volledig nakomt, zal de Voorzitter daarover contact opnemen met de Financiële dienstverlener.
51.2 Als de Financiële dienstverlener blijft weigeren de bindende uitspraak na te komen, zonder bij de gewone rechter een procedure tot aantasting van deze uitspraak in te stellen, maakt de Voorzitter hiervan melding bij de Toezichthouder en neemt hij alle maatregelen die hij geboden acht.

3.3 De commissie oordeelt als volgt. De klacht van de consument houdt in dat de kredietverstrekker de bindende uitspraak niet nakomt. Dit volgt uit het klachten-formulier van de consument. Artikel 2.1 onder a en m en artikel 2.2 van het reglement staan daarom volgens de commissie niet in de weg aan de behandeling van deze klacht. Ook staat de voorziening die is opgenomen in artikel 51 van het reglement er naar het oordeel van de commissie niet aan in de weg om deze klacht te behandelen. Dit betreft een extra voorziening voor de Voorzitter in het geval sprake is van niet-nakoming door de financieel dienstverlener. Of dat in het onderhavige geval ook zo is, is tussen partijen in geschil. De commissie zal hierna daarom overgaan tot inhoudelijke behandeling van de klacht van de consument.

Inhoudelijke behandeling van de klacht

3.4 De consument heeft gesteld dat de kredietverstrekker een onjuiste berekening heeft gemaakt om het nadeel te bepalen dat de consument lijdt met betrekking tot (teveel) betaalde rente op het doorlopend krediet. Hiertoe heeft de consument een berekening ingebracht en gevorderd dat de kredietverstrekker haar € 6.105,28 vergoedt voor teveel betaalde rente.

3.5 De kredietverstrekker heeft dit betwist en aangevoerd dat de door hem gemaakte berekening in lijn is met de uitspraken van de commissie van beroep, met name de uitspraak die in de zaak tussen partijen is gewezen met nummer 2021-0021. Hiertoe heeft de kredietverstrekker aangevoerd dat in de berekening van de consument onjuiste uitgangspunten worden gehanteerd. Zo wordt in de berekening van de consument geen rekening gehouden met het ‘rentevoordeel’ dat zij heeft gehad nadat er per 1 mei 2012 een rentestop is ingevoerd.

Daarnaast wordt in de berekening van de consument uitgegaan van de nominale referentierente en gaat de kredietverstrekker uit van de effectieve referentierente. Dit maakt echter geen verschil voor de uitkomst volgens de kredietverstrekker omdat het rentevoordeel van de consument in beide gevallen het rentenadeel overstijgt waardoor de kredietverstrekker de consument geen vergoeding verschuldigd is.

3.6 De commissie oordeelt als volgt. Uit het beoordelingskader van de commissie van beroep volgt dat de contractrente gedurende de looptijd in de pas moet blijven met de referentierente. Het verschil, dat gedurende de looptijd moet worden gehanteerd, wordt bij aanvang bepaald. Een periodieke aanpassing met redelijke intervallen volstaat, waarbij een aanpassing per kwartaal in het algemeen als redelijk worden aangenomen. De kredietverstrekker heeft de vrijheid om in verrekening te brengen wat de consument minder aan rente heeft betaald dan deze zou hebben betaald indien de kredietvergoeding steeds had meebewogen met de referentierente. [3]

3.7 In de voor partijen bindende uitspraak van de commissie van beroep met nummer 2021-0021 is verder bepaald dat de rentestop tot het voordeel van de consument moet worden gerekend. Door de rentestop betaalt de consument sinds 1 mei 2012 geen rente meer op het doorlopend krediet. De commissie van beroep heeft daarbij in het geschil tussen partijen bepaald dat het redelijk is dit voordeel voor de consument te verrekenen over de periode tot 1 december 2014. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument miskent dat de kredietverstrekker dit 'rentevoordeel' voor de consument mag meenemen in de berekening.

3.8 De kredietverstrekker heeft vervolgens aangevoerd dat het rentevoordeel van de consument het rentenadeel overstijgt, en het hanteren van de effectieve of nominale referentierente voor de berekening daartoe geen verschil maakt. Dit is door de consument niet betwist.

3.9 De commissie ziet in dit dossier ook op andere gronden geen aanleiding om te oordelen dat de kredietverstrekker voor het berekenen van het rentenadeel in strijd met de uitgangspunten van de commissie van beroep heeft gehandeld. Derhalve zal de klacht van de consument ongegrond worden verklaard en de vordering worden afgewezen.

[3] Zie Commissie van Beroep Kifid nummer 2021-0021, overwegingen 5.19 t/m 5.22., te vinden op www.kifid.nl.

3.10 De commissie merkt daarbij op dat voor de consument verwarring is ontstaan met betrekking tot de correspondentie van de kredietverstrekker waarin staat dat de kredietverstrekker ervoor heeft gekozen hetgeen door de consument minder aan rente is betaald dan de kredietverstrekker in rekening had mogen brengen op grond van het toetsingskader, niet bij de consument in rekening zal worden gebracht. En daarnaast bij de consument verwarring is ontstaan over een tot haar gericht bericht van Kifid waarin staat: *De uitspraak gaat alleen over de vraag of de kredietverstrekker in het verleden te veel rente aan de consument in rekening heeft gebracht en deze rente aan haar moet terugbetalen. De uitspraak betreft niet de vraag of de consument te weinig aan rente heeft betaald. Ook als zij niet te veel heeft betaald, volgt daaruit niet dat zij te weinig heeft betaald en nog rente aan de kredietverstrekker is verschuldigd.*

De commissie kan zich voorstellen dat dit ertoe heeft geleid dat bij de consument de veronderstelling is ontstaan dat de kredietverstrekker het door de consument genoten 'rentevoordeel' van de rentestop niet mag verrekenen met hetgeen zij teveel heeft betaald. Dit is echter niet het geval. Hierbij geldt dat de commissie van beroep (in onder andere de uitspraak met nummer 2021-0021 in rechtsoverweging 5.24) heeft beslist dat de kredietverstrekker het rentevoordeel van de consument mag verrekenen bij het berekenen van de compensatie.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht ongegrond en wijst de vordering van de consument af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.