Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0961

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

Datum uitspraak	18 december 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Santander Consumer Finance S.A. (Branche Nederland), gevestigd te Utrecht, verder te noemen Santander
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

De consument stelt dat hij op basis van eerdere uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid recht heeft op een vergoeding voor te veel betaalde rente voor zijn doorlopend krediet dat hij bij Santander heeft aangehouden. Santander heeft dit betwist en haar bezwaren tegen de Kifid-lijn aangevoerd. De commissie heeft de vordering van de consument tot terugbetaling van te veel betaalde rente toegewezen in lijn met eerdere uitspraken. De vordering tot betaling van de wettelijke rente daarover 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 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 consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde C. Koot. Santander is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. M. Bosselaar.

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 consument en Santander 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 Op 8 februari 2006 heeft de consument een doorlopend krediet afgesloten bij een rechtsvoorganger van Santander, met een kredietlimiet van € 20.000,- en een variabele effectieve rente van 9,8% per jaar.

2.2 Gedurende de looptijd van de overeenkomst is het rentepercentage driemaal gewijzigd. Op 31 augustus 2007 is deze gewijzigd naar 11,9%, op 30 september 2008 naar 12,9% en op 31 december 2009 naar 13,4%.

2.3 Op 23 november 2013 is het krediet volledig afgelost.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert terugbetaling van te veel betaalde rente, te vermeerderen met de wettelijke rente, opnamekosten, buitengerechtelijke incassokosten en proces-kosten.

2.5 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De in rekening gebrachte kredietrente heeft de marktrente onvoldoende gevolgd. Hierdoor heeft hij te veel rente betaald. De consument vordert terugbetaling van de door hem te veel betaalde rente.

2.6 De consument heeft daarnaast per opname een bedrag van € 9,95 moeten betalen. Deze kosten zijn uitzonderlijk hoog en zijn bij het sluiten van de overeenkomst niet aangekondigd. De consument vordert daarom een bedrag van € 170,- terug.

2.7 De consument heeft daarnaast € 50,- aan kosten moeten maken voor het opstellen van een berekening. Deze dient Santander te vergoeden.

Het verweer

2.8 Santander heeft – zakelijk weergegeven en voor zover relevant – de volgende verweren gevoerd. Het beoordelingskader van Kifid is onjuist. Een belangrijke reden hiervoor is dat de Kifid-lijn afwijkt van civiele rechtspraak. Santander heeft ten aanzien van dit bezwaar verwezen naar overheidsrechtspraak en artikelen in de literatuur. De beoordeling van de variabele renteclausule dient plaats te vinden aan de hand van de algemene kaders zoals uiteengezet door de Hoge Raad in het arrest van 22 november 2019.[1]

[1] Zie HR 22 november 2019, ECLI:NL:HR:2019:1830, te vinden op www.rechtspraak.nl.

De uitspraken van civiele rechters over dit onderwerp lopen uiteen maar er is Santander in ieder geval geen uitspraak bekend waarin het Kifid beoordelingskader, inclusief de uitleg van de renteclausule, wordt gevolgd.

2.9 Daarnaast heeft Santander kanttekeningen geplaatst bij de door Kifid gehanteerde referentierente. De DNB/CBS-referentierente is onvoldoende representatief. Dit wordt onder andere bevestigd door het feit dat DNB per mei 2022 is gestopt met de publicatie van dit gemiddelde tarief.

2.10 Met betrekking tot de opnamekosten voert Santander aan dat de consument de klachtplicht heeft geschonden, door hierover pas voor het eerst op 18 oktober 2022 te klagen. Santander ondervindt hier onevenredig nadeel door, doordat zij nu niet meer kan aantonen dat deze kosten aan de consument zijn gecommuniceerd.

2.11 Met betrekking tot de buitengerechtelijke incassokosten voert zij aan dat deze door de consument verder niet zijn toegelicht of onderbouwd en daarom moeten worden afgewezen.

2.12 De wettelijke rente kan tot slot slechts toewijsbaar zijn over de periode dat Santander in verzuim verkeert. De consument heeft op 5 september 2022 een klacht ingediend en pas nadat een redelijke termijn hierna is verstreken verkeert Santander in verzuim.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de consument te veel rente heeft betaald voor het bij voornoemde rechtsvoorganger van Santander (hierna ook te noemen: Santander) afgesloten doorlopend krediet. Voor zover hiervan sprake is, dient Santander dit bedrag uit hoofde van onverschuldigde betaling aan de consument terug te betalen. De Kifid-lijn voor vergelijkbare klachten volgt uit de uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid met de nummers 2019-005B, 2021-0020 en 2022-0036. De commissie is van oordeel dat de Kifid-lijn ook van toepassing is op het onderhavige geval en dat de vordering van de consument dient te worden toegewezen.

Het inhoudelijke oordeel van de commissie

3.2 Op basis van de kredietovereenkomst had Santander de bevoegdheid om de krediet-vergoeding te wijzigen (zie overweging 2.2). De commissie toetst rentewijzigings-bedingen zoals het onderhavige ambtshalve aan Europees en Nederlands (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt.

Uit eerdere beslissingen van de Commissie van Beroep van Kifid volgt de opvatting dat een rentewijzigingsbeding zoals in dit geval door partijen bij aanvang van het krediet is overeengekomen, niet als onredelijk bezwarend dient te worden gekwalificeerd. De Commissie van Beroep van Kifid heeft daarbij duiding gegeven aan de uitleg van het beding.[2]

3.3 De consument is vóór het sluiten van de kredietovereenkomst door (de rechts-voorganger van) Santander niet voorgelicht over de samenstelling en opbouw van de kredietvergoeding en ook niet geïnformeerd over de wijze waarop zij de wijzigings-bevoegdheid zal gebruiken en welke omstandigheden daarbij van belang zijn. Daarmee heeft Santander de consument geen inzicht gegeven in de specifieke factoren die zij van belang acht voor het bepalen van de hoogte van de kredietvergoeding en de wijze waarop die factoren op de hoogte van de kredietvergoeding van invloed zijn. De commissie overweegt in lijn met eerdere uitspraken dat de consument daarom redelijkerwijs heeft mogen verwachten dat het rentewijzigingsbeding meebrengt dat de rente voor het krediet, kort gezegd, de marktrente volgt en dat wijzigingen alleen plaatsvinden bij het wijzigen van de marktrente.

3.4 Om te beoordelen of de consument te veel rente heeft betaald voor het krediet is door de Commissie van Beroep van Kifid een berekeningsmethodiek opgesteld. Daarbij is van belang het verschil tussen de startrente van het krediet en de marktrente op dat moment voor vergelijkbare producten (referentierente). Dat verschil moet Santander handhaven gedurende de looptijd van het krediet. Voor zover Santander daarvan in het nadeel van de consument is afgeweken dient zij dit te vergoeden.

3.5 Santander heeft haar bezwaren ten aanzien van de Kifid-lijn naar voren gebracht. Zij heeft ten eerste aangevoerd dat de uitspraak van de Commissie van Beroep met nummer 2021-0020 niet geschikt is als precedent. De onder die noemer aangevoerde bezwaren van Santander zijn ook in eerdere uitspraken beoordeeld en afgewezen. De commissie volstaat ermee te verwijzen naar de hiervoor genoemde uitspraak en de uitspraak van de Geschillencommissie van Kifid met nummer 2022-0920A.

3.6 Verder heeft Santander aangevoerd dat de Kifid-lijn afwijkt van de civiele rechtspraak en daarom aangepast moet worden. Santander heeft hiervoor verwezen naar uitspraken van de civiele rechter en artikelen uit de vakliteratuur. Dit bezwaar is (deels) ook aan de orde geweest in de zaak met uitspraaknummer 2022-0920A.

[2] Zie uitspraak CvB Kifid met nummer 2019-005B (onder 2.3-2.7) en 2021-0015 (onder 5.5).

Daarin heeft de commissie al aangegeven zich ervan bewust te zijn dat de jurisprudentie van de civiele rechter ten aanzien van vergelijkbare rentewijzigingsbedingen andersluidend is maar dat de overheidsrechtspraak niet eenduidig is over de kwalificatie van het rentewijzigingsbeding én niet consistent is met betrekking tot de gevolgen van vernietiging van een dergelijk beding.

3.7 Dit is ten tijde van deze uitspraak niet anders. De onderhavige zaak en de huidige stand van de jurisprudentie van de overheidsrechter geven de commissie geen aanleiding om van de Kifid-lijn af te wijken. De lijn is tot stand gekomen op grond van Nederlands en Europees recht waarbij de Commissie van Beroep van Kifid een vergelijkbaar rentewijzigingsbeding heeft getoetst aan Richtlijn 93/13/EEG betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten en artikel 6:233, aanhef en onder a, van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). De commissie staat in het bijzonder de uitkomst van het beoordelingskader voor, omdat die naar het oordeel van de commissie billijk is en recht doet aan de belangen van partijen en de grootschaligheid van de problematiek. In navolging van de Kifid-lijn zijn door verschillende banken en kredietverstrekkers compensatieregelingen opgesteld die op grote schaal worden uitgevoerd. Deze elementen dragen eraan bij dat de commissie juist in de gegeven situatie dat de overheidsrechtspraak niet eenduidig is over de kwalificatie van het rentewijzigingsbeding én niet consistent is met betrekking tot de gevolgen van vernietiging van een dergelijk beding, de lijn van de Commissie van Beroep van Kifid ook in deze zaak en ook ten aanzien van deze kredietverstrekker weer volgt.

Berekening van te veel betaalde rente

3.8 Santander heeft op verzoek van Kifid een berekening opgesteld conform de Kifid-berekeningsmethodiek. Daaruit volgt dat door de consument een bedrag van € 4.034,23 te veel is betaald. Deze berekening maakt onderdeel uit van het dossier en is aan de consument voorgelegd. De consument heeft deze berekening niet betwist. Dit betekent dat de commissie, gelet op al het voorgaande, de vordering tot een bedrag van € 4.034,23 zal toewijzen.

Opnamekosten

3.9 Santander heeft als verweer tegen de gevorderde opnamekosten aangevoerd dat de consument de klachtplicht heeft geschonden en dat hij daarom geen beroep meer kan doen op enige tekortkoming van Santander op dit punt. Dit verweer slaagt. Het gaat om betalingen in de periode tussen 2009 en 2013. De consument heeft niet gesteld – en ook is niet gebleken – dat hij op dat moment niet bekend had kunnen zijn met het feit dat hij deze kosten mogelijk ten onrechte betaalde. De overeenkomst tussen partijen is in 2013 beëindigd en Santander heeft onweersproken gesteld dat zij onevenredig in haar belangen wordt geschaad, doordat zij na een dergelijk tijdsverloop niet meer kan aantonen dat en op welke wijze de consument over deze kosten is geïnformeerd.

Naar het oordeel van de commissie kan Santander hierdoor geen deugdelijk verweer meer voeren en wordt zij dus onredelijk in haar belangen geschaad. Dit brengt met zich mee dat de consument te laat heeft geklaagd en dat de vordering op dit punt wordt afgewezen.

Wettelijke rente

3.10 De consument vordert wettelijke rente over het onder 3.8 genoemde bedrag vanaf 8 februari 2006. De consument stelt dat sprake is van kwade trouw aan de zijde van Santander, omdat Santander een oneerlijk rentebeding heeft gehanteerd, zodat de wettelijke rente is verschuldigd vanaf de einddatum van de overeenkomst.

3.11 Voor het aannemen van kwade trouw als bedoeld in artikel 6:205 BW is vereist dat Santander subjectieve kennis had dat er sprake was van een onverschuldigde betaling. De commissie merkt daarbij allereerst op dat – anders dan de consument stelt – geen sprake is van een oneerlijk beding. De consument heeft overigens niet toegelicht dat Santander subjectieve kennis had dat sprake was van een onverschuldigde betaling en dit blijkt ook overigens nergens uit. Van kwade trouw is dan ook geen sprake.

3.12 Artikel 6:119 lid 1 BW bepaalt dat de wettelijke rente is verschuldigd vanaf het moment dat Santander in verzuim verkeert. Verzuim treedt op grond van artikel 6:81 BW in op het moment dat de prestatie opeisbaar is geworden en aan de vereisten van artikel 6:82 en 6:83 BW is voldaan en nakoming uitblijft.

3.13 Uit het dossier volgt dat de consument op 5 september 2022 voor het eerst heeft geklaagd. Op 26 september 2022 heeft Santander de consument laten weten dat zij niet voornemens is over te gaan tot terugbetaling. Naar het oordeel van de commissie is dit een redelijke termijn. Uit die mededeling kon de consument afleiden dat Santander 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 Santander in verzuim verkeert. De wettelijke rente zal daarom worden toegewezen vanaf 26 september 2022.

Buitengerechtelijke incassokosten

3.14 De consument vordert vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten. Santander voert aan dat deze moeten worden afgewezen, omdat deze onvoldoende zijn onderbouwd. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument voldoende toegelicht welke werkzaamheden er zijn verricht en uit het dossier volgt dat er ook daadwerkelijk kosten zijn gemaakt, in ieder geval met betrekking tot het laten opstellen van een berekening. Conform de daarvoor geldende staffel zal daarom een bedrag van € 75,- worden toegewezen.[3]

[3] Zie Vergoedingsregeling buitengerechtelijke incassokosten (tot 1 oktober 2023), Tarief II, te vinden op www.kifid.nl.

Conclusie

3.15 De conclusie is dat de vordering tot een bedrag van € 4.109,23 wordt toegewezen en dat deze voor het overige wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie:

4.1 beslist dat Santander een bedrag van € 4.109,23 aan de consument vergoedt met wettelijke rente over een bedrag van € 4.034,23 vanaf 26 september 2022 tot aan de dag van algehele voldoening, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd;

4.2 wijst af het meer of anders gevorderde.

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 2022, 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 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