Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0460

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

Datum uitspraak	11 juni 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 compensatieberekeningen voor te veel betaalde rente voor de kredieten die hij bij de bank heeft aangehouden en stelt dat de berekeningsmethodiek van de bank in strijd is met de wet dan wel eerdere uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid. Hij vordert een vergoeding op basis van de door hemzelf ingebrachte berekeningen. De commissie oordeelt dat de klacht van de consument niet gegrond is en wijst de vorderingen 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; 5) de dupliek van de bank; 6) de reactie daarop van de consument en 7) de aanvullende informatie 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 en had op meerdere betaalrekeningen een roodstandfaciliteit (hierna gezamenlijk: de kredieten). Deze producten 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 rente op doorlopend krediet.

2.3 In dat kader heeft de bank voor de consument compensatieberekeningen opgesteld. De consument heeft zich bij de bank beklaagd over deze berekeningen en een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.4 De consument vordert van de bank een compensatievergoeding van € 5.230,- en een kostenvergoeding van € 248,50. Daartoe heeft de consument, beknopt weergegeven, het volgende aangevoerd.

2.5 De bank heeft geen juiste invulling gegeven aan de context van een compensatieregeling in algemene zin, en zij voert haar compensatieberekening uit op een wijze die in strijd is met de eisen van redelijkheid en billijkheid zoals neergelegd in de artikelen 3:12, 6:2 en 6:248 van het Burgerlijk Wetboek (BW), met de wetgeving omtrent verjaring van vorderingen zoals opgenomen in de artikelen 3:306 en 3:310 BW en het conformiteitsbeginsel uit artikel 7:17 BW. De bank hanteert bovendien een willekeurige startdatum voor de berekeningen en past een incorrecte berekeningsmethode toe ten aanzien van de zogenaamde Barabas-methode en de correctiefrequentie. Dit resulteert in een oneerlijk resultaat voor de consument. Tot slot verwijt de consument de bank dat zij hem onheus heeft bejegend door niet met hem in gesprek te gaan over de klacht en bemiddeling te beproeven.

Het verweer van de bank

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 ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden kan worden de consument een compensatievergoeding van € 5.230,- te betalen en een kostenvergoeding van € 248,50. De commissie is van oordeel dat dat niet het geval is en zij licht haar oordeel hierna toe.

De berekeningsmethodiek van de bank

3.2 De consument beklaagt zich ten eerste over het vaststellen van de startdelta[1] door de bank ten behoeve van de compensatieberekeningen die zij voor de consument heeft opgesteld. De consument heeft aangevoerd dat de bank bij gebrek aan informatie over het starttarief van zijn kredieten uit moet gaan van het rentetarief per december 2001 dan wel januari 2002, hetgeen voor hem tot een gunstiger resultaat leidt. Dit is volgens de consument in lijn met het doel om consumenten te compenseren voor de nadelige gevolgen van de zeer sterke marktrentedaling na de financiële crisis in 2008.

3.3 De bank heeft aangevoerd dat zij niet beschikt over de aanvangsrente van de kredieten van de consument. Voor die periode is ook geen referentierente beschikbaar. De bank beschikt niet over de benodigde gegevens om de zogenaamde delta op het moment van aanvang van de kredieten te bepalen, zijnde de combinatie referentierente en werkelijk starttarief dan wel venstertarief (tarieven die over het algemeen met klanten zijn afgesproken). Om wel een compensatieberekening te kunnen opstellen voor de consument heeft de bank gebruik gemaakt van het beschikbare venstertarief van 1 december 1999 voor het bepalen van de startdelta. De bank heeft de consument in de gelegenheid gesteld stukken aan te leveren waaruit zijn werkelijke starttarieven van vóór 1998 blijken. De consument beschikt hier ook niet over, met als gevolg dat de bank geen herberekeningen heeft kunnen maken. De bank meent met haar berekeningswijze, waarbij zij de oudst beschikbare combinatie van referentierente en venstertarief gebruikt, zo veel als mogelijk aan te sluiten bij het werkelijke renteverloop voor de kredieten 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[2] 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.[3] De bank mag daarbij rekenen met periodieke intervallen waarbij een toets-frequentie per kwartaal aanvaardbaar is.[4]

---

[1] De delta is het verschil tussen de door partijen overeengekomen kredietrente en de DNB/CBS-referentierente.
[2] Zie CvB Kifid 2019-005b, CvB Kifid 2021-0015 en CvB Kifid 2022-0036.
[3] Zie CvB 2022-0036, overweging 5.12 – 5.13.
[4] Zie CvB Kifid 2021-0015, overweging 5.13.

3.6 In het onderhavige geval zijn de kredieten afgesloten vóór 1998. De bank en de consument beschikken niet over de werkelijke startrente van de kredieten. De bank beschikt wel over het venstertarief per 1 december 1999. De bank is voor de compensatieberekeningen van de consument uitgegaan van de oudste beschikbare tarieven en heeft haar berekeningen daarop gebaseerd. De bank heeft haar werkwijze toegelicht waarbij zij aansluiting heeft gezocht bij het dichtstbijzijnde beschikbare tarief. 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 ze daarmee het meeste recht doet aan het werkelijke renteverloop van de kredieten van de consument. De consument heeft daartegenover niet een meer verdedigbaar standpunt ingenomen door aan te sluiten bij het tarief dat gold per december 2001 dan wel per januari 2002, dat daar verder vanaf staat.

3.7 De bank heeft naar het oordeel van de commissie met haar werkwijze naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar gehandeld. Dat een andere bank voor haar compensatieregeling een ander uitgangspunt heeft gekozen maakt dat niet anders, net als de constatering van de consument dat het hanteren van de door hem gestelde starttarieven voor hem tot een gunstigere uitkomst leidt.

3.8 Voorts is de toepassing van de Barabas-methode (het rente-op-rente effect) voor de compensatieberekening door de bank toegelicht. De consument heeft gesteld dat de bank deze methode niet goed toepast. De consument heeft zijn stelling niet aannemelijk gemaakt. Gelet hierop en op de toelichting van de bank acht de commissie dit aspect van de berekening niet in strijd met de door de Commissie van Beroep van Kifid vastgestelde berekeningsmethodiek.

3.9 Ten aanzien van het argument van de consument dat de bank zich niet mag baseren op gegevens die vallen buiten de verjaringstermijn van 20 jaar, en op die grond niet mag uitgaan van de venstertarieven per 1 december 1999, oordeelt de commissie dat de relevante verjaringsregeling uit artikel 3:309: BW ziet op de termijn voor de door de consument ingestelde rechtsvordering en niet op het aan het verweer van de bank ten grondslag liggende feitencomplex.

Bejegening

3.10 De consument heeft zich voorts beklaagd over de bejegening door de bank. De consument heeft (tijdens de procedure bij Kifid) de bank verzocht om in gesprek te treden om te komen tot een minnelijke oplossing. De bank heeft aangegeven hiervoor niet open te staan. Hoewel bemiddeling tussen partijen in het algemeen door de commissie sterk wordt aangemoedigd en zij daarin een rol kan vervullen, is er geen afdwingbare verplichting daartoe voor de bank. Dit klachtonderdeel kan ook niet leiden tot toewijzing van hetgeen door de consument is gevorderd.

Ten overvloede

3.11 De commissie merkt ten overvloede op dat de consument de bank heeft verweten dat zij de voor zijn compensatieberekeningen gehanteerde venstertarieven niet heeft onderbouwd met stukken. Voor zover de consument deze stukken nog wenst te ontvangen kan hij deze bij de bank opvragen. De bank heeft bij Kifid telefonisch aangegeven deze te zullen verstrekken.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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