Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0819

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	23 september 2024
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 toegewezen

Samenvatting

De consument stelt dat zij recht heeft op een vergoeding voor te veel betaalde rente voor het doorlopend krediet dat zij bij Santander heeft afgesloten. De consument vordert wettelijke rente over dit bedrag vanaf het moment van verzuim door Santander. Santander heeft dit betwist en daarbij haar bezwaren tegen de Kifid-lijn aangevoerd. De commissie wijst de vordering van de consument in lijn met eerdere uitspraken toe.

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) het verweerschrift van Santander; 3) de repliek van de consument en 4) de verklaring inhoudende aanpassing van de vordering ten aanzien van de wettelijke rente door de consument.

1.2 De consument heeft bij repliek slechts aangegeven akkoord te gaan met de door Santander bij verweer overgelegde berekeningen. Om die reden is Santander niet in de gelegenheid gesteld hierop nog nader te reageren.

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 De consument heeft drie doorlopend kredieten aangehouden bij Santander. Het gaat om een krediet afgesloten op 15 augustus 2011 met een limiet van € 40.000,- en een variabele effectieve jaarrente van bij aanvang 5,5%. Dit krediet is op 23 februari 2012 afgelost.

Daarnaast een krediet afgesloten op 23 februari 2012 met een kredietlimiet van € 45.000,- en een variabele effectieve jaarrente van bij aanvang 5,5%. Dit krediet is op 25 februari 2023 afgelost. Tot slot is een krediet afgesloten op 25 oktober 2012 met een limiet van € 50.000,- en een variabele effectieve jaarrente van bij aanvang 6,9%. Dit krediet is op 3 januari 2024 afgelost.

2.2 Op de kredieten waren de algemene voorwaarden van Santander van 25 mei 2011 en van 1 april 2013 van toepassing. Daarin stond opgenomen dat Santander bevoegd is de rente tijdens de looptijd van het krediet te wijzigen.

2.3 Santander heeft de kredietrente voor de doorlopend kredieten gedurende de looptijd niet gewijzigd.

2.4 Op 8 november 2023 heeft de consument zich bij Santander beklaagd over te veel betaalde rente en verzocht om terugbetaling daarvan. Op 10 november 2023 heeft Santander hier afwijzend op gereageerd waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.5 De consument vordert terugbetaling van te veel betaalde rente voor de bij Santander aangehouden doorlopende kredieten, verhoogd met de wettelijke rente hierover vanaf het moment van verzuim door Santander. De consument verwijst hiervoor naar eerdere uitspraken van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep van Kifid.

Het verweer van Santander

2.6 Santander heeft, kort weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

2.7 Het beoordelingskader van Kifid is onjuist. Een belangrijke reden hiervoor is dat de Kifid-lijn afwijkt van de civiele rechtspraak. Santander heeft ten aanzien van dit bezwaar verwezen naar overheidsrechtspraak en artikelen in de literatuur. In het arrest van het Hof Amsterdam van 16 augustus 2022[1] is geoordeeld dat wijzigingsbedingen niet oneerlijk zijn. De uitspraken van civiele rechters over dit onderwerp lopen weliswaar uiteen, maar er is Santander in ieder geval geen uitspraak bekend waarin het beoordelingskader van Kifid, inclusief de wijze van uitleg van de renteclausule, wordt gevolgd.

2.8 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.

[1] ECLI:NL:GHAMS:2022:2643, te vinden op www.rechtspraak.nl.

2.9 Tot slot heeft Santander aangevoerd dat, voor zover er wettelijke rente zou zijn verschuldigd, hiervan enkel sprake kan zijn vanaf het moment van het indienen van een klacht door de consument en het verstrijken van een (redelijke) termijn voor het reageren daarop door Santander. Santander verwijst hiervoor naar de hoofdregel van artikel 6:82 van het Burgerlijk Wetboek (BW).

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de consument te veel rente heeft betaald voor de kredieten. Voor zover hiervan sprake is, dient Santander dit bedrag uit hoofde van onverschuldigde betaling aan de consument terug te betalen verhoogd met de wettelijke rente. De Kifid-lijn voor vergelijkbare klachten volgt met name uit de uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid met de nummers 2019-005B, 2021-0020 en 2022-0036.[2] De commissie is van oordeel dat de Kifid-lijn ook van toepassing is op het onderhavige geval en dat de vordering van de consument moet worden toegewezen. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

Het inhoudelijke oordeel van de commissie

3.2 Op basis van de kredietovereenkomsten had Santander de bevoegdheid om de krediet-vergoeding te wijzigen (zie overweging 2.2). Uit eerdere beslissingen van de Commissie van Beroep van Kifid volgt 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.

3.3 De consument is vóór het sluiten van de kredietovereenkomst door Santander niet voorgelicht over de samenstelling en opbouw van de kredietvergoeding en ook niet geïnformeerd over de wijze waarop zij de wijzigingsbevoegdheid 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 rentewijzigings-beding meebrengt dat de rente voor het krediet – kort gezegd – de ontwikkelingen van 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.

[2] Alle in deze uitspraak genoemde uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid (CvB Kifid) en de Geschillencommissie van Kifid (GC Kifid) zijn te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.

Daarbij is het vaststellen van de zogenoemde delta van belang. Dat is het verschil tussen de startrente van het krediet en de marktrente op dat moment voor vergelijkbare producten (referentierente). Dit 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 terug te betalen.

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

3.6 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 consumenten-overeenkomsten en artikel 6:233, aanhef en onder a, van het 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 krediet-verstrekkers compensatieregelingen opgesteld die op grote schaal worden uitgevoerd.

3.7 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.

3.8 De bezwaren van Santander tegen de referentierente zijn ook in eerdere uitspraken beoordeeld en afgewezen.[3] Daarnaast is het niet langer publiceren van de referentierente, of de veronderstelde reden daarvoor, voor de commissie onvoldoende zwaarwegend om aan te nemen dat de referentierente daardoor onbruikbaar is als maatstaf. Bij dit oordeel speelt mee dat de Commissie van Beroep van Kifid in de uitspraak met nummer 2021-0020 heeft overwogen dat er na onderzoek door deskundigen geen betere maatstaf naar voren is gekomen dan de DNB/CBS-referentierente. Dit geldt naar het oordeel van de commissie nog steeds.

[3] Zie onder meer GC Kifid 2022-0920A en CvB Kifid 2021-0020.

Berekening van de te veel betaalde rente

3.9 Santander heeft op verzoek van Kifid berekeningen opgesteld conform de Kifid-berekeningsmethodiek ten aanzien van de drie kredieten. Daaruit volgt dat de consument ten aanzien van het eerste krediet niet te veel rente heeft betaald, ten aanzien van het tweede krediet een bedrag van € 72,75 te veel heeft betaald en ten aanzien van het derde krediet een bedrag van € 2.503,14 te veel heeft betaald. Deze berekeningen maken onderdeel uit van het dossier en zijn aan de consument voorgelegd. De consument heeft ingestemd met de berekeningen. Dit betekent dat Santander, gelet op al het voorgaande, deze bedragen moet vergoeden aan de consument. De vordering wordt in zoverre dan ook toegewezen.

De wettelijke rente

3.10 De consument heeft wettelijke rente gevorderd over voornoemde bedragen. Aanvankelijk heeft de consument wettelijke rente gevorderd vanaf 12 augustus 2011. Bij bericht van 20 augustus 2024 heeft de consument haar vordering op dit punt aangepast door de commissie te verzoeken uitspraak te doen conform de geldende Kifid-lijn met betrekking tot het aanvangsmoment van de wettelijke rente.

3.11 De commissie oordeelt als volgt. 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. Uit het dossier volgt dat de consument op 8 november 2023 voor het eerst heeft geklaagd bij de bank. Op 10 november 2023 heeft Santander de consument laten weten dat zij niet voornemens is over te gaan tot terugbetaling. 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 10 november 2023.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Santander een bedrag van € 72,75 en een bedrag van € 2.503,14 aan de consument vergoedt met de wettelijke rente daarover vanaf 10 november 2023 tot aan de dag van algehele voldoening, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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