Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-1031

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

Datum uitspraak	19 december 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

Te veel betaalde rente. Compensatieregeling. De consument is niet akkoord gegaan met het Persoonlijke Aanbod dat de bank haar heeft gestuurd op 28 februari 2023. Zij heeft zich in september 2024 bij de bank beklaagd over het aanbod en zij heeft verzocht om ook voor de periode na 28 februari 2023 te worden gecompenseerd. De bank heeft dit verzoek afgewezen en zich op het standpunt gesteld dat het de bank niet kan worden aangerekend dat de consument niet akkoord is gegaan met het Persoonlijk Aanbod van 28 februari 2023 en zij niet gehouden kan worden de consument na die datum te compenseren. Ook heeft de bank betwist dat zij wettelijke rente verschuldigd is over de vergoeding. De commissie volgt de stellingen van de bank niet en oordeelt dat de bank gehouden is een herberekening te maken voor de consument met als einddatum de datum van deze uitspraak. Daarnaast komt de consument wettelijke rente toe over het bedrag van de vergoeding. De vordering van de consument 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 de bank en 4) de aanvullende stukken van de bank op verzoek van Kifid.

1.2 De repliek van de consument houdt geen inhoudelijke argumenten in zodat de bank niet in de gelegenheid is gesteld dupliek in te dienen.

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 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 Op 28 februari 2023 heeft de bank de consument een brief gestuurd inhoudende een Persoonlijk Aanbod voor vergoeding van te veel betaalde rente voor het Flexibel Krediet dat de consument bij de bank heeft afgesloten.

2.2 De consument heeft zich op 9 september 2024 bij de bank beklaagd over de aangeboden vergoeding. Op 25 september 2024 heeft de bank de klacht van de consument afgewezen.

2.3 De nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid en de consument heeft een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering van de consument

2.4 De consument stelt dat zij recht heeft op een hogere compensatievergoeding dan de bank heeft berekend. Zij heeft die vergoeding begroot op € 13.080,- en vordert dit bedrag verhoogd met de wettelijke rente vanaf 13 juni 2007. Daartoe heeft de consument het volgende aangevoerd.

2.5 De consument heeft gedurende een lange periode een te hoge rente betaald. Deze onterecht hoge rentebetalingen hebben geleid tot een te hoog uitstaand saldo voor het krediet. De consument wilde het Persoonlijk Aanbod van de bank niet aanvaarden en zij betaalt nog altijd rente over een te hoog uitstaand saldo. Hier dient zij (ook) voor te worden gecompenseerd.

2.6 De consument vordert verder dat de commissie oordeelt dat de bank gehouden is om het innen van de maandtermijn voor het krediet te bevriezen totdat er daadwerkelijk compensatie is verstrekt.

Het verweer van de bank

2.7 De bank heeft, kort weergeven, de volgende verweren gevoerd.

2.8 De bank heeft de consument meermaals geïnformeerd dat zij reeds wordt gecompenseerd voor het te hoge uitstaande saldo voor het krediet als gevolg van te veel in rekening gebrachte rente. De bank heeft het zogenoemde rente-op-rente effect meegenomen in haar compensatieberekening. De berekening van de bank is conform de Kifid-berekenings-methodiek opgesteld. De consument heeft verder ook niet aangevoerd waarom de berekening onjuist zou zijn. De bank heeft begin 2022 het rentepercentage voor het Flexibel Krediet al in lijn gebracht met de marktrente op basis van de Kifid-lijn.

2.9 De bank heeft de consument vervolgens op 28 februari 2023 een Persoonlijk Aanbod gedaan voor vergoeding van te veel betaalde rente voor het krediet.

Tot op heden heeft de consument dat niet aanvaard. Dit kan de bank niet worden aangerekend. Voor de periode vanaf de datum van het Persoonlijk Aanbod meent de bank dan ook dat zij de consument niet hoeft te compenseren voor het rente-op-rente effect. De consument heeft er immers zelf voor gekozen het aanbod niet te accepteren.

2.10 De bank betwist dat de consument aanspraak kan maken op wettelijke rente. Wettelijke rente is pas verschuldigd vanaf het moment dat een schuldenaar in verzuim verkeert. De bank verkeert niet in verzuim omdat zij de consument op 28 februari 2023 een Persoonlijk Aanbod heeft gedaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich in de kern voor de vraag gesteld of de bank gehouden kan worden de consument een hogere compensatievergoeding te betalen, omdat de consument ook recht heeft op compensatie voor het rente-op-rente-effect over de periode na de datum van het Persoonlijk Aanbod van 28 februari 2023.

Compensatie na 28 februari 2023

3.2 De commissie overweegt het volgende. De bank heeft naar aanleiding van eerdere uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid[1] voor haar klanten een compensatie-regeling opgesteld. Zij heeft de consument op 28 februari 2023 een Persoonlijk Aanbod gestuurd inhoudende vergoeding van € 1.185,17 voor te veel betaalde rente voor het Flexibel Krediet. De consument had bedenkingen bij dit aanbod en heeft het niet voor akkoord getekend. Zij heeft zich in september 2024 bij de bank beklaagd over het Persoonlijk Aanbod. Daarbij heeft zij de bank verzocht de inning van de maandtermijn voor het krediet te bevriezen totdat zij de compensatie heeft ontvangen, omdat zij anders rente blijft betalen over een te hoog uitstaand saldo. De bank heeft haar verzoek afgewezen en zich op het standpunt gesteld dat de compensatieberekening juist is en dat de bank niet gehouden kan worden de consument te compenseren voor de periode na de datum van het Persoonlijk Aanbod. Het niet ondertekenen van het Persoonlijk Aanbod dient volgens de bank voor rekening van de consument te komen.

3.3 De commissie oordeelt als volgt. De consument heeft op basis van het Kifid-beoordelings-kader voor te veel betaalde rente een vordering op de bank op grond van onverschuldigde betaling. Dit is een opeisbare vordering. De wens van de bank om met de consument een vaststellingsovereenkomst te sluiten (het Persoonlijk Aanbod) alvorens zij tot uitbetaling overgaat, doet niets af aan die vordering van de consument of de opeisbaarheid daarvan.

[1] Zie met name CvB Kifid nrs. 2019-005b, 2021-0015 en 2022-0036, te vinden op www.kifid.nl.

Daarom is de commissie, anders dan de bank stelt, van oordeel dat het niet ondertekenen van het Persoonlijk Aanbod geen voorwaarde is voor het bestaan en de opeisbaarheid van de vordering die de consument heeft.

3.4 Nu de bank niet is overgegaan tot terugbetaling van de te veel betaalde rente aan de consument, omdat zij in afwachting was van het ondertekenen van het Persoonlijk Aanbod, is de bank naar het oordeel van de commissie gehouden om een herberekening te maken met inbegrip van het rente-op-rente effect en met als einddatum de datum van deze uitspraak. De op basis daarvan te veel betaalde rente dient zij aan de consument te vergoeden.

Het rente-op-rente effect

3.5 Middels het rente-op-rente effect wordt in de compensatieberekening van de bank al rekening gehouden met de omstandigheid dat het uitstaande saldo van het krediet (in bepaalde periodes) te hoog is geweest omdat er minder werd afgelost vanwege de te veel betaalde rente. Dit lijkt de consument te miskennen in haar stukken. Voor zover de klacht van de consument inhoudt dat in de compensatieberekening van de bank (tot 28 februari 2023) geen rekening is gehouden met een te hoog uitstaand saldo, is deze klacht ongegrond.

3.6 Nu de commissie tot de beslissing komt dat de bank gehouden is een herberekening te maken met als einddatum de datum van deze uitspraak en de te veel betaalde rente binnen afzienbare termijn aan de consument te voldoen, ziet de commissie geen aanleiding om in te gaan op de vordering van de consument om te oordelen dat de bank gehouden is de inhouding van de maandtermijn te bevriezen totdat de compensatie is uitbetaald.

Wettelijke rente

3.7 De consument heeft wettelijke rente gevorderd over de vergoeding vanaf 13 juni 2007. De bank heeft het recht op wettelijke rente betwist en gesteld dat zij geen wettelijke rente verschuldigd is omdat geen sprake is van het daarvoor vereiste verzuim. De commissie overweegt dat de consument zich op 9 september 2024 heeft beklaagd bij de bank over het Persoonlijk Aanbod en dat de bank op 25 september 2024 de klacht van de consument heeft afgewezen. Gelet op de uitspraak van de Commissie van Beroep met nummer 2025-0044[2] en artikel 6:83 aanhef en onder c van het Burgerlijk Wetboek, oordeelt de commissie dat de consument uit het bericht van 25 september 2024 moest afleiden dat de bank zou tekortschieten in het berekenen en betalen van de te veel betaalde rente vanaf 28 februari 2023.

[2] Te vinden op www.kifid.nl.

De commissie oordeelt daarom dat de bank wettelijke rente verschuldigd is over de, op basis van deze uitspraak, door haar nog te berekenen vergoeding vanaf 25 september 2024.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd een herberekening opstelt voor de consument (met inbegrip van het rente-op-rente effect) met als einddatum de datum van deze uitspraak. De op basis van de herberekening te veel betaalde rente dient aan de consument te worden vergoed, verhoogd met de wettelijke rente hierover vanaf 25 september 2024.

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