Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0956

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	21 september 2026
Klacht van	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Santander Consumer Finance S.A. (Branche Nederland), gevestigd te Utrecht, verder te noemen Santander
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering grotendeels 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 consumenten; 2) het verweerschrift van Santander en 3) de repliek van de consumenten.

1.2 De consumenten hebben bij repliek slechts aangegeven akkoord te gaan met de door Santander bij verweer overgelegde berekening. Om die reden is Santander niet in de gelegenheid gesteld hierop 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 consumenten en Santander hebben gekozen voor een bindend advies. Dat betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consumenten hielden bij (een rechtsvoorganger van) Santander een krediet aan met een variabele rente. Zij stellen hiervoor te veel rente te hebben betaald en verwijzen naar eerdere uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid, hierna ook wel de Kifid-lijn genoemd.[1] Santander is het niet eens met de Kifid-lijn en heeft hiertegen verweer gevoerd. Zij heeft op verzoek van Kifid wel een berekening volgens de Kifid-lijn opgesteld. Daaruit volgt dat de consumenten in totaal € 3.997,56 te veel rente hebben betaald voor het krediet.

[1] Zie hiervoor met name de uitspraken CvB 2019-005b, 2021-0020 en 2022-0036. Alle in deze uitspraak genoemde uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl onder Kennis en uitspraken.

De consumenten vorderen dit bedrag terug, verhoogd met wettelijke rente vanaf juli 2010. De commissie wijst de vordering grotendeels toe.

3. De beoordeling

3.1 De commissie oordeelt dat de eerdergenoemde Kifid-lijn voor te veel betaalde variabele rente ook in dit geval van toepassing is. Dit volgt uit de bewoordingen van het rentewijzigings-beding in de algemene voorwaarden voor het krediet van de consumenten. Op basis van dit rentewijzigingsbeding mochten de consumenten redelijkerwijs verwachten dat de rente voor het krediet - kort gezegd - de ontwikkelingen van de marktrente zou volgen en dat de rente alleen gewijzigd wordt bij het wijzigen van de marktrente. Kifid heeft een methode opgesteld om te berekenen of de consumenten te veel rente hebben betaald.

3.2 Santander heeft haar bezwaren tegen de Kifid-lijn ingebracht en gesteld dat deze lijn buiten toepassing moet blijven. De bezwaren van Santander zijn al aan de orde geweest in vele eerdere uitspraken van Kifid.[2] Deze klacht en de huidige stand van de jurisprudentie van de overheids-rechter geven de commissie geen aanleiding om van de Kifid-lijn af te wijken. De commissie staat de uitkomst van deze lijn in het bijzonder 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. Dit leidt ertoe dat de vordering van de consumenten tot terugbetaling van het bedrag van € 3.997,56 wordt toegewezen.

3.3 De consumenten vorderen wettelijke rente over dit bedrag. De commissie overweegt dat Santander wettelijke rente verschuldigd is vanaf het moment dat zij in verzuim is. De commissie stelt op grond van artikel 6:83 aanhef en onder c van het Burgerlijk Wetboek vast dat Santander vanaf 13 maart 2026 in verzuim is. Op deze datum heeft Santander namelijk afwijzend gereageerd richting de consumenten op hun klacht over te veel betaalde rente. De vordering van de consumenten ten aanzien van de wettelijke rente wordt daarom gedeeltelijk toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Santander een bedrag van € 3.997,56 aan de consumenten vergoedt met wettelijke rente daarover vanaf 13 maart 2026, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

[2] Zie onder meer CvB 2021-0020 en GC Kifid 2022-0902A, 2023-0846, 2023-0853, 2023-0855, 2023 0857, 2023-0858, 2023-0859, 2025-0676, 2025-0813.

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/. 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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