Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0137

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	14 februari 2024
Klacht van	de heer [naam 1] en mevrouw [naam 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 gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

De consumenten stellen dat zij op basis van eerdere uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid recht hebben op een vergoeding voor te veel betaalde rente voor het doorlopend krediet dat zij bij Santander hebben aangehouden. Santander heeft dit betwist en haar bezwaren tegen de Kifid-lijn aangevoerd. De commissie heeft de vordering tot vergoeding van de te veel betaalde rente toegewezen in lijn met eerdere uitspraken. De vordering tot vergoeding van de wettelijke rente en de proceskosten 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van Santander; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van Santander.

1.2 De consumenten zijn in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde R. Goedhart. 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 consumenten 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 consumenten hebben op 4 april 2008 een doorlopend krediet afgesloten bij Santander met een kredietlimiet van € 12.500,- tegen een variabele effectieve rente van 10,51% per jaar.

2.2 Gedurende de looptijd van het krediet is de rente tweemaal gewijzigd. Op 14 januari 2010 is deze gewijzigd naar 9,89% en op 14 maart 2011 naar 11,05%.

De klacht en vordering

2.3 De consumenten vorderen – na wijziging van eis – terugbetaling van te veel betaalde rente, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 1 juli 2023 en € 1.200,- aan proceskosten.

2.4 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. Uit eerdere uitspraken van de Commissie van Beroep is gebleken dat banken te veel rente in rekening hebben gebracht over hun kredieten. De consumenten zijn van mening dat dit in hun geval ook zo is en willen hiervoor worden gecompenseerd.

Het verweer

2.5 Santander heeft – verkort weergegeven en voor zover relevant – de volgende verweren gevoerd.

2.6 De uitspraak van de Commissie van Beroep van Kifid met nummer 2021-0020 is volgens Santander niet geschikt als precedent omdat de uitspraak belangrijke inhoudelijke gebreken vertoont, namelijk: de uitleg van de renteclausule is puur normatief en in strijd met hetgeen door de Hoge Raad is overwogen in 2001[1] ; het oordeel miskent dat het bij de uitleg van de bepaling gaat om de betekenis die partijen over en weer mochten toekennen en dat de bewoordingen van de clausule daarbij doorslaggevend zijn; het wettelijk kader voor consumptief krediet is ten onrechte niet meegenomen in de beoordeling; de Commissie van Beroep van Kifid heeft ten onrechte geoordeeld dat de uitleg die Santander voorstaat had geleid tot een niet te compenseren oneerlijkheid. Dat past niet bij de ratio en het systeem van Richtlijn 1993/13/EEG.[2] Verder kleven aan de door de Commissie van Beroep gebruikte referentierente gebreken. Dit wordt bevestigd door het feit dat DNB per mei 2022 is gestopt met de publicatie van dit gemiddelde tarief.

[1] Santander verwijst naar HR 12 januari 2001, ECLI:NL:HR2001:AA9430, r.o. 3.7, te vinden op www.rechtspraak.nl.

[2] Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten, te vinden op www.eur-lex.europa.eu.

Bovendien heeft Santander medio 2011 besloten haar rentetarieven niet meer te verhogen, tenzij een verhoging redelijkerwijs noodzakelijk is gelet op de financieringskosten.

2.7 Daarnaast heeft Santander aangevoerd 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.[3] 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.

2.8 Met betrekking tot de gevorderde wettelijke rente heeft Santander aangevoerd dat deze slechts is verschuldigd voor de periode dat Santander in verzuim is. Daarvan kan slechts sprake zijn na het verstrijken van een redelijke termijn nadat de consumenten een klacht hebben ingediend bij Santander.

2.9 Tot slot heeft Santander aangevoerd dat de consumenten de gevorderde proceskosten onvoldoende hebben onderbouwd. Voor zover er al aanleiding zou zijn voor een proceskostenvergoeding, dan dient deze te worden vastgesteld volgens het door Kifid gehanteerde liquidatietarief.

3. De beoordeling

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de consumenten te veel rente hebben betaald voor het krediet. Voor zover hiervan sprake is, dient Santander dit bedrag uit hoofde van onverschuldigde betaling aan de consumenten 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 consumenten tot terugbetaling van te veel betaalde rente dient te worden toegewezen.

Het inhoudelijk oordeel van de commissie

3.2 Op basis van de kredietovereenkomst had Santander de bevoegdheid om de krediet-vergoeding te wijzigen. De commissie toetst rentewijzigingsbedingen 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.[4]

[3] Zie HR 22 november 2019, ECLI:NL:HR:2019:1830, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[4] Zie uitspraak CvB Kifid met nummer 2019-005B (onder 2.3-2.7) en 2021-0015 (onder 5.5).

3.3 De consumenten zijn 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 consumenten 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 consumenten daarom redelijkerwijs hebben mogen verwachten dat het rentewijzigingsbeding 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 consumenten te veel rente hebben 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 consumenten 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. 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 consumenten-overeenkomsten 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 consumenten tot en met juli 2023 in totaal een bedrag van € 9.518,81 te veel is betaald. Deze berekening maakt onderdeel uit van het dossier en is aan de consumenten voorgelegd. De consumenten hebben deze berekening niet betwist. Dit betekent dat Santander, gelet op al het voorgaande, een bedrag van € 9.518,81 zal moeten vergoeden aan de consumenten.

3.9 De consumenten hebben aangegeven dat zij een herberekening wensen, omdat er inmiddels weer tijd is verstreken sinds juli 2023 en de consumenten van mening zijn dat zij nog altijd een te hoge rente betalen. De commissie overweegt dat – voor zover de consumenten vanaf augustus 2023 nog te veel rente hebben betaald – Santander dit ook dient te vergoeden volgens de door Kifid vastgestelde berekeningsmethodiek. Santander dient de consumenten hiervan een berekening te doen toekomen.

Wettelijke rente

3.10 De consumenten vorderen wettelijke rente over voornoemd bedrag vanaf juli 2023. Artikel 6:119 lid 1 Burgerlijk Wetboek (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.

3.11 Uit het dossier volgt dat de consumenten op 8 juli 2022 voor het eerst hebben geklaagd. Op 25 juli 2022 heeft Santander de consumenten laten weten dat zij niet voornemens is over te gaan tot terugbetaling. Uit die mededeling konden de consumenten 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 consumenten vorderen de rente echter vanaf 1 juli 2023. De wettelijke rente zal daarom worden toegewezen vanaf 1 juli 2023.

Proceskosten

3.12 Nu Santander (grotendeels) in het ongelijk wordt gesteld, ziet de commissie aanleiding om een proceskostenvergoeding aan de consumenten toe te kennen. De consumenten vorderen een bedrag van € 1.200,-. Dit bedrag is echter verder niet toegelicht of onderbouwd. De commissie zal daarom aansluiten bij het liquidatietarief van Kifid en een proceskostenvergoeding van € 150,- toekennen. De wettelijke rente over dit bedrag zal worden afgewezen, nu ten aanzien daarvan nog geen sprake is van verzuim.

4. De beslissing

De commissie beslist:

4.1 Fdat Santander een bedrag van € 9.668,81 aan de consumenten vergoedt, met de wettelijke rente over een bedrag van € 9.518,81 vanaf 1 juli 2023 tot aan de dag van algehele voldoening;

4.2 Voor zover de consumenten vanaf augustus 2023 tot aan de datum van deze uitspraak te veel rente hebben betaald dient Santander ook dit bedrag conform hetgeen onder 3.9 is overwogen aan de consumenten te vergoeden;

4.3 Een en ander 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 oktober 2023, 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