Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0729

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	13 juli 2020
Ingediend door	mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	De Nederlandse Voorschotbank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	31 augustus 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

De consumenten stellen dat zij op basis van de uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid recht hebben op een hogere rentecompensatie dan door de bank reeds is aangeboden, onder meer omdat de bank ten onrechte alleen een rentecompensatie aanbiedt voor de periode vanaf 1 januari 2008. De commissie wijst de vordering op dit punt toe. De consumenten stellen verder dat zij ten onrechte geen toegang hebben tot hun gegevens en dat de bank zich moet houden aan de eerder overeengekomen finale kwijting. De vorderingen op dit punt worden afgewezen.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 de bank; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van de bank en 6) de aanvullende stukken van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. V.H. Affourtit.

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 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 23 november 2007 hebben de consumenten met (een rechtsvoorganger van) de bank een doorlopend kredietovereenkomst gesloten, met een kredietlimiet van € 50.000,- tegen een variabele effectieve kredietvergoeding van 6,9% per jaar.

2.2 Op 2 maart 2008 is voornoemde kredietovereenkomst beëindigd en hebben de consumenten wederom een doorlopend kredietovereenkomst afgesloten, met een kredietlimiet van € 50.300,- tegen een variabele effectieve kredietvergoeding van 6,9% per jaar.

2.3 De kredietvergoeding heeft zich gedurende de looptijd als volgt ontwikkeld:

Wijzigings datum	Contract Nummer	Contract Jaar Rente Nominaal Percentage	Contract Maand Rente Nominaal Percentage	Contract Jaar Rente Effectief Percentage
3-3-2008	[redacted]	6,7320%	0,5610%	6,9%
1-5-2008	[redacted]	7,9440%	0,6620%	8,2%
1-7-2008	[redacted]	8,5080%	0,7090%	8,8%
1-9-2008	[redacted]	8,6880%	0,7240%	9,0%
1-11-2008	[redacted]	9,3360%	0,7780%	9,7%
1-12-2008	[redacted]	8,8680%	0,7390%	9,2%
22-6-2009	[redacted]	7,9440%	0,6620%	8,2%
15-10-2009	[redacted]	7,3920%	0,6160%	7,6%
1-5-2014	[redacted]	7,6920%	0,6410%	8,0%
3-11-2017	[redacted]	0,0000%	0,0000%	0,0%

Figuur 1: verloop kredietvergoeding

2.4 Per brief van 14 oktober 2019 schrijft de bank het volgende aan de consumenten:

> *"(…) U hebt ons op 10 september 2019 een verzoek gedaan voor volledige kwijtschelding. Wij laten u hierbij weten helaas niet akkoord te gaan met dit voorstel en het dus afwijzen.*
> *(…)*
> *Via deze brief willen wij u wel een tegenvoorstel doen. Voor een periode van 108 maanden achtereenvolgende maanden voldoet u € 150,- per maand. Nadat wij deze betalingen van u hebben ontvangen verlenen wij u kwijting voor het restant van de vordering.*
> *De eerste betaling van € 150,- dient op uiterlijk 28 oktober 2019 in ons bezit te zijn.*
> *(…)"*

2.5 Per e-mail van 7 november 2019 schrijft de bank het volgende aan de consumenten:

> *"(…) Op 21-10-2019 heeft u per e-mail tegenvoorstel gedaan. Hierbij laten wij u weten dat wij helaas niet akkoord gaan met het door u gedane tegenvoorstel.*
>
> *Het door ons gedane tegenvoorstel is gebaseerd op uw huidige financiële situatie en zoals eerder vermeld is er momenteel geen sprake van een problematische schuldensituatie. Wij kunnen helaas geen rekening houden met eventuele onverwachte uitgaven. Mocht dit wel voorkomen zijn wij uiteraard wel bereid om de betalingsregeling eventueel aan te passen. (…)"*

2.6 De bank heeft, in navolging van eerdere uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid, een compensatieregeling in het leven geroepen waarbij zij haar klanten compenseert voor te veel betaalde rente op doorlopend krediet.[1] In dat kader heeft de bank de consumenten in mei 2020 een compensatievoorstel gedaan. Dit voorstel is door de consumenten niet geaccepteerd.

De klacht en vordering

2.7 De consumenten vorderen rentecompensatie voor de periode vanaf 23 november 2007, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 1 maart 2008. Daarnaast willen de consumenten hun gegevens kunnen inzien en willen zij dat de eerder toegezegde finale kwijting wordt toegepast.

2.8 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. De bank heeft de consumenten ten onrechte geen rentecompensatie aangeboden voor de periode vóór 2008. Ook heeft de bank ten onrechte geen rentecompensatie aangeboden voor de periodes waarin de kredietvergoeding lager was dan de referentierente.

2.9 De consumenten willen daarnaast hun gegevens kunnen inzien. De bank geeft aan dat de consumenten deze kunnen inzien, maar dit is onjuist.

2.10 Daarnaast is door de bank toegezegd dat een deel van de openstaande schuld zou worden kwijtgescholden. Dit is echter niet gebeurd. De bank dient dit alsnog te doen.

[1] Commissie van Beroep d.d. 21 januari 2019, 2019-005 en Commissie van Beroep 5 februari 2020, 2019-005B.

Het verweer

2.11 De bank heeft de volgende verweren gevoerd:

a. De vordering is verjaard, dan wel de consumenten hebben niet voldaan aan de klachtplicht;

b. De CBS-rentereeks geeft in de periode vóór 2008 niet de reële gemiddelde marktrente weer;

c. De bij de consumenten in rekening gebrachte kredietvergoeding was bij aanvang lager dan de gemiddelde marktrente, waardoor niet te veel kredietvergoeding in rekening is gebracht;

d. Aan de consumenten is geen kwijting toegezegd. Er is in 2019 besproken dat een kwijting voor een deel van de vordering onder voorwaarden mogelijk zou zijn. De consumenten zijn daarmee niet akkoord gegaan, zodat geen kwijting is overeengekomen;

e. De consumenten kunnen hun gegevens altijd opvragen bij de bank. Er is dus geen sprake van dat de consumenten hun gegevens niet kunnen inzien.

3. De beoordeling

Klachtonderdeel 1: rentecompensatie

3.1 Ter beoordeling staat of de consumenten recht hebben op een hogere rentecompensatie dan door de bank reeds is aangeboden. Het meest verstrekkende verweer van de bank houdt in dat de vordering is verjaard en de consumenten hun klachtplicht hebben geschonden. Deze verweren zal de commissie als eerste behandelen waarna zij toekomt aan de inhoudelijke beoordeling.

Verjaring

3.2 De verjaringstermijn volgt uit artikel 3:310 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Volgens vaste rechtspraak geldt dat de hier genoemde termijn van vijf jaar pas gaat lopen wanneer de consumenten voldoende zekerheid hebben verkregen dat zij schade hebben geleden, die werd veroorzaakt door de bank.[2] Aangezien uit het beoordelingskader van de Commissie van Beroep van het Kifid blijkt dat de consumenten ervan mochten uitgaan dat zij een rente zouden betalen die zich (met een bij aanvang bepaald verschil) zou verhouden tot de marktrente, hadden de consumenten naar het oordeel van de commissie niet bedacht hoeven te zijn op het feit dat de aan hen berekende rente met die marktrente uit de pas was gelopen.

[2] Zie daarvoor Hoge Raad 31 maart 2017, ECLI:NL:HR:2017:552, overweging 3.3.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

De consumenten hadden naar het oordeel van de commissie geen reden te twijfelen aan de deugdelijkheid van het handelen van de bank. Binnen die omstandigheden is de commissie van oordeel dat de consumenten pas voldoende zekerheid hadden dat sprake was van schade die voortvloeide uit het handelen van de bank door de einduitspraak van de Commissie van Beroep van Kifid met nummer 2019-005B, die op 5 februari 2020 werd gepubliceerd.[3] Dit betekent dat van verjaring geen sprake is.

Klachtplicht

3.3 Gezien hetgeen hiervoor is overwogen slaagt het beroep op de schending van de klachtplicht als bedoeld in artikel 6:89 BW ook niet. In dat kader is van belang dat er minder snel een voortvarend onderzoek naar de deugdelijkheid van de prestatie hoeft te worden verwacht, indien de consumenten erop mogen vertrouwen dat er niet gebrekkig wordt gepresteerd door de bank.[4] Daarnaast is een belangrijke omstandigheid die wordt meegewogen, of de bank in een slechtere bewijspositie is terechtgekomen doordat de consumenten hebben gewacht met klagen.[5] In het onderhavige geval is van een dergelijke benadeling geen sprake. De ontwikkelingen van de contractrente die in overweging 2.3 zijn overgelegd, zijn immers door de bank zelf in het geding gebracht, waaruit blijkt dat zij nog over de relevante stukken beschikt om verweer te kunnen voeren tegen de onderhavige vordering.[6]

Inhoudelijke beoordeling

3.4 In de uitspraak Commissie van Beroep van Kifid met nummer 2019-005 is in de overwegingen 5.9 en 5.10 het volgende overwogen:

3.5 *"5.9 Het staat een kredietaanbieder vrij om bij het aangaan van een doorlopend krediet een consument een hogere of lagere kredietvergoeding aan te bieden dan het gemiddelde van de rentes die kredietaanbieders op dat moment hanteren voor doorlopende kredieten aan consumenten. In de aangeboden kredietvergoeding kan de kredietaanbieder alle factoren meewegen die volgens hem de prijs van het krediet in het individuele geval moeten bepalen, waaronder commerciële motieven en het risico dat volgens de inschatting van de kredietaanbieder aan de individuele consument is verbonden. De prijs wordt dus bij de aanvang van de kredietovereenkomst bepaald en de consument aanvaardt die met het sluiten van de kredietovereenkomst. Daarmee is het verschil vastgelegd tussen de individuele kredietvergoeding en het gemiddelde van de rente op de relevante kredietmarkt.*

[3] Zie in dat verband ook het arrest Hoge Raad 9 oktober 2020, ECLI:NL:HR:2020:1603, overweging 3.3.3., te vinden op www.rechtspraak.nl.
[4] Zie daarvoor PG 13 maart 2020, ECLI:NL:PHR:2020:284, overweging 3.9, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[5] Zie Hoge Raad 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600, overweging 4.2.6, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[6] Zie ook Commissie van Beroep Kifid, nr. 2021-0021 overwegingen 5.19 t/m 5.22, te vinden op www.kifid.nl.

3.6 *5.10 De Bank zal het bedoelde verschil tussen de gemiddelde rente en de individuele kredietvergoeding, zoals dat bij het sluiten van de kredietovereenkomst is gegeven, moeten handhaven, althans ervoor moeten zorgen dat dit verschil niet ten nadele van de consument wijzigt, om de kredietvergoeding in de pas te houden met de marktrente en zo te voldoen aan de verwachtingen die de consument daarover mocht hebben. De Bank moet bij het dalen van de marktrente de individuele kredietvergoeding dus op die wijze met de schommelingen van de marktrente laten meebewegen. Dat wil niet zeggen dat de Bank bij het dalen van de marktrente de kredietvergoeding dagelijks moet aanpassen. Een periodieke aanpassing met redelijke intervallen volstaat. Een aanpassing per kwartaal zal in het algemeen redelijk zijn. Ten overvloede merkt de Commissie van Beroep op dat de Bank bij het stijgen van de marktrente de kredietvergoeding mag verhogen met behoud van het eerdergenoemde verschil, maar zij is daartoe op grond van de overeenkomst vanzelfsprekend niet verplicht. Zij mag in het voordeel van de consument van verhoging afzien of de verhoging beperken."*

3.7 Binnen dit beoordelingskader is geen steun te vinden voor de stelling van de bank dat geen rentevergoeding is verschuldigd voor de perioden waarin de kredietvergoeding lager was dan de referentierente. Uit het beoordelingskader van de Commissie van Beroep van Kifid volgt dat de kredietvergoeding (contractrente) gedurende de looptijd in de pas moet blijven met de referentierente. Het verschil, dat gedurende de looptijd moet worden gehanteerd, wordt bij aanvang bepaald. Een periodieke aanpassing met redelijke intervallen volstaat. Een aanpassing per kwartaal kan in het algemeen als redelijk worden aangenomen. Daarbij wordt geen onderscheid gemaakt voor de situatie dat de kredietvergoeding lager is dan de referentierente. Ook in dat geval mogen de consumenten er naar het oordeel van de commissie op vertrouwen dat de kredietvergoeding in de pas blijft lopen met de referentierente. Het enkele feit dat de kredietvergoeding bij aanvang van het krediet lager was dan de referentierente, maakt niet dat de consumenten er dan niet op mochten vertrouwen dat hun rente de schommelingen in de markt zou volgen.

3.8 De bank heeft nog gesteld dat dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn, omdat zij dan tarieven moet aanbieden die zij om bedrijfseconomische redenen niet had kunnen aanbieden. Dit standpunt is door de bank echter verder niet toegelicht, laat staan onderbouwd. Niet blijkt dat de bank, indien zij de rente in de pas laat lopen met de referentierente, verlies lijdt op het aan de consumenten verstrekte krediet. Dit verweer slaagt dan ook niet.

3.9 Het verweer van de bank ten aanzien van de compensatie voor de periode vóór 1 januari 2008 slaagt eveneens niet. De bank heeft aangevoerd dat de referentierente die door de Commissie van Beroep van Kifid is gehanteerd niet de reële gemiddelde marktrente weergeeft in de periode vóór 1 januari 2008, kort gezegd omdat de stunttarieven van DSB de gemiddelde marktrente verstoorden.

De commissie merkt daarbij op dat uit het deskundigenrapport, dat heeft geleid tot het vaststellen van de referentierente, blijkt dat daarin de situatie van DSB is opgemerkt en meegenomen.[7] Daarnaast heeft de Commissie van Beroep van Kifid op 3 maart 2021 en 7 april 2021 opnieuw geoordeeld dat voor de periode vanaf 1 januari 1998 de referentierente dient te worden gehanteerd die volgt uit het deskundigenrapport.[8]

Conclusie

3.10 Het voorgaande leidt ertoe dat de bank gehouden is de verschuldigde krediet-vergoeding (contractrente) in de periode vanaf 23 november 2007 tot op de dag van terugbetaling van het krediet opnieuw te berekenen, om deze in de pas te laten lopen met de referentierente en deze te laten meebewegen met het dalen of stijgen van de referentierente. Het door de consumenten te veel betaalde bedrag zal de bank aan de consumenten moeten terugbetalen. De bank heeft bij het berekenen van het terug te betalen bedrag de vrijheid om in verrekening te brengen wat de consumenten minder aan rente hebben betaald dan zij zouden hebben betaald indien de kredietvergoeding steeds had meebewogen met de referentierente.[9]

3.11 Verder sluit de commissie voor de herrekening aan bij de door de bank bij het verweerschrift overgelegde berekeningen waarin ook is opgenomen dat rente-over-rente wordt vergoed. Dit in overeenstemming met de recente uitspraak van de Commissie van Beroep van Kifid waarin is geoordeeld dat bij het berekenen van de compensatie voor te veel betaalde rente op doorlopende krediet rekening moet worden gehouden met het rente-over-rente-effect.[10]

3.12 De uitvoering van de berekening laat de commissie over aan de bank als professionele partij. Daarbij verwacht de commissie dat de bank de berekening aan de consumenten doet toekomen om hen inzicht te geven in de totstandkoming van de hoogte van de compensatie.

Wettelijke rente

3.13 Het bedrag dat door de consumenten te veel is betaald dient te worden vermeerderd met de wettelijke rente hierover. De consumenten hebben wettelijke rente gevorderd vanaf 1 maart 2008. De wettelijke rente is op grond van artikel 6:119 lid 1 BW echter pas verschuldigd vanaf het moment dat de bank in verzuim verkeert met de terug-betaling van de te veel betaalde rente. Nu geen van partijen op de datum van verzuim is ingegaan, zal de commissie als verzuimdatum hanteren de datum waarop de bank haar definitieve standpunt aan de consumenten kenbaar heeft gemaakt, te weten 6 juli 2020. De wettelijke rente zal vanaf die datum worden toegewezen.

---

[7] Zie Commissie van Beroep Kifid nummer 2019-005C, pagina 12 en 13, te vinden op www.kifid.nl.
[8] Zie Commissie van Beroep Kifid nummers 2021-0015 en 2021-0021, te vinden op www.kifid.nl.
[9] Zie Commissie van Beroep van Kifid met nummer 2021-0015.
[10] Zie Commissie van Beroep van Kifid nummer 2022-0036, te vinden op www.kifid.nl.

Klachtonderdeel II: kwijting

3.14 De volgende vraag die voorligt is of de bank gehouden is kwijting voor (een deel van) de vordering te verlenen. Naar het oordeel van de commissie is de bank daartoe op dit moment niet gehouden. Daarbij is het volgende van belang.

3.15 Op 14 oktober 2019 heeft de bank aangeboden het restant van de vordering kwijt te schelden, als de consumenten gedurende 108 achtereenvolgende maanden een bedrag van € 150,- betalen. Deze periode is nog niet voorbij, zodat op dit moment van enige kwijting nog geen sprake kan zijn. Dat de bank anderszins met een kwijting op een eerder moment heeft ingestemd is niet gesteld en ook niet gebleken.

3.16 Ten overvloede merkt de commissie op dat de bank wel gehouden is de consumenten kwijting te verlenen voor het restant, als zij daadwerkelijk gedurende 108 achtereen-volgende maanden een bedrag van € 150,- hebben voldaan. Anders dan de bank stelt, blijkt niet dat het voorstel van 14 oktober 2019 is vervallen omdat de consumenten een tegenvoorstel hebben gedaan. In de e-mail van 7 november 2019 staat slechts dat de bank niet kan instemmen met het tegenvoorstel, maar daaruit blijkt niet dat het eerdere voorstel is komen te vervallen. Naar eigen zeggen van de bank zijn de consumenten vanaf dat moment ook daadwerkelijk € 150,- per maand gaan betalen, waaruit de commissie opmaakt dat de consumenten met het eerdere voorstel van de bank hebben ingestemd. Zolang de consumenten deze regeling nakomen, dient de bank na 108 maanden het restant kwijt te schelden.

3.17 Nu op dit moment niet duidelijk is of de consumenten de regeling in de toekomst zullen nakomen, rust op de bank nog geen verplichting om een deel van de vordering kwijt te schelden. Zoals hiervoor reeds is overwogen ontstaat die verplichting pas indien de consumenten de regeling zijn nagekomen. De vordering zal op dit punt om die reden dan ook worden afgewezen.

Klachtonderdeel III: inzien gegevens

3.18 De consumenten zijn bij repliek niet meer teruggekomen op hun stelling dat zij hun gegevens bij de bank niet mogen inzien. Hiermee hebben zij aldus niet (langer) betwist dat zij deze op verzoek kunnen inzien. Het is de commissie bovendien ook niet duidelijk welke gegevens de consumenten op dit moment nog wensen in te zien en wat de consumenten op dit punt precies vorderen. Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

4.1 De commissie beslist dat de bank binnen zes weken na heden:

a. De kredietvergoeding die de consumenten aan de bank zijn verschuldigd in de periode vanaf 23 november 2007 aanpast, zoals onder overweging 3.10 en 3.11 is weergegeven;

b. Voor zover uit de berekening van de bank volgt dat de consumenten recht hebben op een hogere vergoeding dan eerder is uitgekeerd, dient de bank dit bedrag aan de consumenten te betalen, te vermeerderen met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 6 juli 2020 tot aan de dag der algehele voldoening.

4.2 De commissie wijst de vordering voor het overige af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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