

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0258

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, prof. mr. M.L. Hendrikse, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	31 maart 2025
Klacht van	De consument
Tegen	DEFAM B.V., gevestigd te Bunnik, verder te noemen Defam
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Variabele rente. Overkreditering. De consument heeft zich beklagd over de compensatieberekening van Defam voor te veel betaalde rente, de communicatie daarover van Defam en over overkreditering. De commissie heeft geoordeeld dat overkreditering niet is komen vast te staan en dat de compensatieberekening van Defam juist is. De vorderingen van de consument zijn afgewezen.

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 Defam; 3) de repliek van de consument; 4) de aanvullende stukken van de consument; 5) de dupliek van Defam; 6) de reactie daarop van de consument; 7) de aanvullende stukken van de Defam; 8) de reactie hierop van de consument en 9) de laatste reactie van Defam.
- 1.2 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.
- 1.3 De consument en Defam 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 op 1 maart 2001 een doorlopend krediet afgesloten bij Defam met een kredietlimiet van f 45.000,- (€ 20.420,11) en een variabele rente van aanvankelijk 0,793% effectief per maand.

- 2.2 Op 29 december 2023 heeft de consument een e-mail gestuurd naar Defam en gevraagd naar toepassing van de compensatieregeling voor te veel betaalde rente op zijn doorlopend krediet. Daarnaast heeft hij zijn ongenoegen geuit over de uitrol van de compensatieregeling en de communicatie daarover van Defam.
- 2.3 Op 26 april 2024 heeft Defam de consument geïnformeerd dat hij niet in aanmerking komt voor een vergoeding op grond van de compensatieregeling.
- 2.4 In mei 2024 heeft de consument op zijn verzoek de compensatieberekening ontvangen.
- 2.5 De consument heeft zich over de compensatieberekening beklaagd bij Kifid. Tijdens de procedure bij Kifid heeft hij zijn klacht aangevuld waarbij hij heeft gesteld dat bij het aangaan van de kredietovereenkomst in 2001 en bij de opname van € 6.000,- van het krediet in 2008 sprake is geweest van overkreditering. Defam heeft ermee ingestemd dat dit nieuwe klachtonderdeel verder wordt behandeld in de procedure, ondanks dat de consument hiertoe niet eerst de interne klachtenprocedure bij Defam heeft doorlopen zoals staat opgenomen in vraag 6 van het reglement.

De klacht en vordering van de consument

- 2.6 De consument vertrouwt er niet op dat de compensatieberekening van Defam juist is. Uit de gedetailleerde berekening volgt dat de consument in totaal een bedrag van € 29.848,21 aan rente heeft betaald. Dat is volgens de consument een onevenredig hoog rentebedrag gelet op het krediet dat hij in 2001 heeft opgenomen van € 19.548,09. De consument is al meer dan 20 jaar bezig met het afbetalen van het krediet. Bovendien zou Defam de delta opnieuw moeten berekenen per 14 november 2008.
- 2.7 Daarnaast stelt de consument dat sprake is van overkreditering zowel bij aanvang van het krediet in 2001 als in 2008. Hij onderbouwt die stelling met de volgende argumenten. Op 14 november 2008 heeft hij een substantieel bedrag van € 6.000,- opgenomen van het krediet. Hij is het niet eens met de kwalificatie van Defam van die opname en ziet het, zoals de commissie begrijpt, als zijnde een nieuwe kredietopname waarbij Defam zijn financiële draagkracht opnieuw had moeten toetsen. Door dat niet te doen heeft Defam zich ook in 2008 schuldig gemaakt aan overkreditering. Het maandbedrag voor het krediet (€ 200,-, waarvan circa € 60,- aan rente) legt bovendien een groot beslag op zijn inkomen. Zijn inkomen bestaat enkel uit een WW-uitkering.
- 2.8 Verder beklaagt de consument zich over de afhandeling van de compensatieregeling door Defam en de klachtenprocedure bij Defam. Zo zijn de aangegeven reactietermijnen niet gehaald en heeft Defam onvoldoende gereageerd op de correspondentie en telefonische verzoeken van de consument. Dit heeft vertragend gewerkt en de consument geschaad in het behalen van zijn recht. Ook heeft het wachten hem veel stress opgeleverd.

- 2.9 Bovenstaande zou volgens de consument moeten leiden tot een kwijtschelding van (een deel van) het openstaande bedrag en/of een schadevergoeding voor overkreditering dan wel immateriële schade, dan wel een hogere compensatievergoeding.

Het verweer van Defam

- 2.10 Defam heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de consument recht heeft op vergoeding van te veel betaalde rente voor het doorlopend krediet dat hij in maart 2001 heeft afgesloten, dan wel op een (immateriële) schadevergoeding, dan wel op kwijtschelding van (een deel van) het openstaande bedrag. De commissie beantwoordt deze vragen afwijzend en zij licht dat hierna toe.

Er is geen sprake van overkreditering

- 3.2 De commissie overweegt het volgende. Met overkreditering wordt de situatie bedoeld waarin een krediet aan een consument is verstrekt en de consument de daarbij behorende lasten niet kan dragen. De zorgplicht om te waken voor overkreditering komt voort uit de opvatting dat de kredietverstrekker (in dit geval Defam) ter zake kundiger is dan een consument met een kredietbehoefte.¹
- 3.3 Vanaf 1 januari 2007 staat in artikel 4:34 van de Wet op het financieel toezicht (Wft) opgenomen dat de kredietverstrekker voorafgaand aan de totstandkoming van een kredietovereenkomst in het belang van de consument informatie moeten inwinnen over diens financiële positie en overkreditering moet voorkomen.² Daarvóór (vanaf 1999) was de zorgplicht van de kredietverstrekker gebaseerd op de aanvullende werking van de redelijkheid en de billijkheid (artikel 6:2 lid 2 Burgerlijk Wetboek). Deze bracht mee dat zij voorafgaand aan het sluiten van een kredietovereenkomst inlichtingen diende in te winnen over de inkomens- en vermogenspositie van een consument teneinde overkreditering te voorkomen. Daarbij komt het aan op de ten tijde van het sluiten van het krediet geldende inzichten over verantwoorde kredietverstrekking. Als overkreditering vaststaat, komt de rente die is betaald over de te veel verstrekte kredietsom als schade voor vergoeding in aanmerking.³

¹ Vergelijk Hoge Raad 16 juni 2017, ECLI:NL:HR:2017:1107, overweging 4.2.6, te vinden op www.rechtspraak.nl.

² Zie voor het wetsartikel de bijlage bij de uitspraak.

³ Zie onder meer GC Kifid 2018-141, overweging 4.10.

- 3.4 Defam heeft betwist dat in het onderhavige geval sprake is van overkreditering. Zij heeft een berekening overgelegd en toegelicht dat zij het besteedbaar inkomen van de consument heeft bepaald aan de hand van de Gedragscode VFN per 1 januari 2000 en op basis van de door de consument ingestuurde financiële stukken. Daaruit volgt dat de maandelijkse afloscapaciteit van de consument € 410,22 bedroeg. De maandtermijn voor het krediet was € 390,25 en bleef daarmee binnen de afloscapaciteit. Bovendien is ongeveer 80% van het krediet gebruikt ter aflossing van eerder aangegane kredieten. Bij louter herfinanciering van bestaande kredieten is in beginsel geen sprake van schade op grond van overkreditering. De consument gaat daarmee immers geen verplichtingen aan die hij niet al had.⁴
- 3.5 De commissie oordeelt dat de consument tegenover de onderbouwde stellingen van Defam onvoldoende heeft ingebracht om tot de conclusie te komen dat Defam rekening had moeten houden met een lager inkomen dan wel hogere lasten op het moment van de aanvraag in 2001 en dat sprake is geweest van overkreditering.
- 3.6 De omstandigheid dat de consument in november 2008 € 6.000,- heeft opgenomen leidt ook niet tot de conclusie dat in 2008 sprake is geweest van overkreditering. Tegenover de gemotiveerde stelling van Defam dat deze opname is gedaan binnen de overeengekomen kredietlimiet en het geen nieuwe kredietovereenkomst betreft, heeft de consument onvoldoende ingebracht om tot een ander oordeel te komen. Er was, anders dan de consument veronderstelt, geen sprake van een verplicht toetsingsmoment zoals dat gold bij de aanvraag van het krediet. Ook geeft het dossier geen blijk van andere omstandigheden op basis waarvan Defam de op haar rustende verplichtingen jegens de consument, ten tijde van de opname in 2008, zou hebben geschonden.
- 3.7 Gelet op het voorgaande behoeven de overige verweren van de bank ten aanzien van de klacht over overkreditering geen bespreking meer.

De compensatieberekening van Defam is juist

- 3.8 Volgens het beoordelingskader van de Commissie van Beroep van Kifid (hierna: CvB) moet de rente op een doorlopend krediet gedurende de looptijd van het krediet in de pas blijven met de marktrente (referentierente) voor vergelijkbare producten, zoals deze is vastgesteld in het deskundigenrapport.⁵ Het verschil tussen de rente op het specifieke doorlopend krediet en de marktrente moet bij aanvang van de kredietovereenkomst worden bepaald. Dit verschil in rente moet door Defam gedurende de looptijd van het doorlopend krediet worden gehandhaafd.⁶ Als Defam daarvan in het nadeel van de consument is afgeweken, moet zij dit bedrag vergoeden aan de consument.

⁴ Zie GC Kifid 2024-0119, overweging 3.11.

⁵ Zie CvB Kifid 2019-005 en CvB Kifid 2019-005B.

⁶ Zie CvB Kifid 2019-005, overweging 5.9.

Als de consument door het rentebeleid van Defam enerzijds te veel aan rente heeft betaald, omdat de rente op het doorlopend krediet niet steeds voldoende met de relevante markt-rente heeft meebewogen, maar hij anderzijds minder heeft betaald, bijvoorbeeld omdat de rente in bepaalde periodes lager is geweest dan bij het meebewegen met de marktrente het geval zou zijn, hoeft Defam alleen terug te betalen wat de consument per saldo te veel heeft betaald.⁷

- 3.9 Defam heeft aangevoerd dat zij voor de consument een compensatieberekening heeft gemaakt conform de uitspraken van Kifid. Deze berekening maakt onderdeel uit van het dossier. De consument heeft daartegenover geen onderbouwing of berekening ingebracht waaruit blijkt dat de berekening van Defam onjuist is of in strijd is met voornoemde uitspraken van Kifid. Los daarvan is ook niet gebleken dat deze berekening niet klopt. Anders dan de consument lijkt te suggereren gaat het er niet om welk bedrag aan rente in totaal is betaald ten opzichte van de kredietlimiet, maar gaat het om het renteverloop van het krediet ten opzichte van de gemiddelde marktrente.
- 3.10 De commissie concludeert dan ook dat de berekening van Defam juist is. Uit die berekening volgt dat de consument geen recht heeft op rentecompensatie, zodat de vordering op dit punt wordt afgewezen.

Het compensatietraject en de klachtafhandeling door Defam

- 3.11 De consument heeft zijn onvrede geuit over het verloop van het compensatietraject en de klachtafhandeling door Defam. Uit het dossier volgt dat Defam op haar website heeft aangekondigd te verwachten dat de compensatieregeling eind 2023 zou zijn uitgerold. De consument heeft medio 2024 en na meermaals contact met de klantenservice van Defam uitsluitend gekregen over zijn krediet. De consument heeft zich bij e-mail van 29 december 2023 tot Defam gewend en verzocht om toepassing van de compensatieregeling. Kort daarna heeft hij reactie gekregen van Defam op zijn verzoek, en in mei 2024 heeft hij de compensatieberekening ontvangen.
- 3.12 De commissie concludeert hieruit dat Defam de op de website gestelde termijn niet heeft gehaald. Deze klachtuiting van de consument kan echter niet leiden tot de daartoe ingestelde vordering omdat de daardoor gestelde schade hiermee onvoldoende verband houdt. Ook anderszins is niet komen vast te staan dat de consument hierdoor nadeel heeft geleden. Uit de compensatieberekening volgt immers dat de consument niet te veel rente heeft betaald voor zijn krediet. Daarnaast kan zijn vordering voor vergoeding van immateriële schade niet worden toegewezen omdat dit is voorbehouden voor uitzonderlijke, in de wet omschreven (artikel 6:106 Burgerlijk Wetboek), gevallen. Hiervan is in het onderhavige geval geen sprake.

⁷ Zie CvB Kifid 2021-0015.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Wet op het financieel toezicht (Wft)

Artikel 4:34 Wft

1. Voor de totstandkoming van een overeenkomst inzake krediet, of een belangrijke verhoging van de kredietlimiet, dan wel de som van de bedragen die op grond van een bestaande overeenkomst inzake krediet aan de consument ter beschikking zijn gesteld, wint een aanbieder van krediet in het belang van de consument informatie in over diens financiële positie en beoordeelt hij, ter voorkoming van overkreditering van de consument, of het aangaan van de overeenkomst onderscheidenlijk de belangrijke verhoging verantwoord is.
2. De aanbieder gaat geen overeenkomst inzake krediet aan met een consument en gaat niet over tot een belangrijke verhoging van de kredietlimiet of de som van de bedragen die op grond van een bestaande kredietovereenkomst aan de consument ter beschikking zijn gesteld indien dit, met het oog op overkreditering van de consument, onverantwoord is.
3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot het eerste en tweede lid.