Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0089

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers,
mr. M.E.J. Bracco Gartner en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	27 januari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument beklaagt zich over de compensatieberekeningen van de bank voor te veel betaalde rente voor de kredieten die zij bij de bank heeft afgesloten. De consument stelt dat zij recht heeft op een (hogere) vergoeding. De bank heeft zich hiertegen verweerd. De commissie heeft geoordeeld dat de bank terecht de stelling heeft ingenomen dat de consument geen (hogere) vergoeding toekomt. De klachten van de consument kunnen niet leiden tot toewijzing van de vordering en de vordering is 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank en 6) de aanvullende stukken van de bank.

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 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 De consument hield de volgende kredieten met variabele rente aan bij de bank:
(i) een doorlopend krediet, vanaf 22 december 1992;
(ii) een creditcard met gespreid betalen faciliteit, vanaf 15 april 1993 en
(iii) een roodstandfaciliteit op de betaalrekening, vanaf 27 juli 2000.

2.2 De bank heeft naar aanleiding van haar compensatieregeling voor te veel betaalde rente op doorlopend krediet berekeningen gemaakt voor de kredieten die de consument bij de bank heeft afgesloten.

2.3 Voor het doorlopend krediet van de consument is tussen partijen een vaststellings-overeenkomst gesloten tegen finale kwijting. De uitbetaling van de vergoeding voor te veel betaalde rente heeft in 2024 plaatsgevonden.

2.4 Voor de creditcard met gespreid betalen faciliteit (hierna ook: het creditcardkrediet) heeft de bank een berekening gemaakt op basis van de delta op 1 december 1999 en over de periode vanaf januari 2001 tot juli 2023. De uitkomst van die berekening is dat de consument niet in aanmerking komt voor compensatie.

2.5 Voor de roodstandfaciliteit op de betaalrekening (hierna ook: de roodstand) heeft de bank ook een berekening gemaakt. De uitkomst van die berekening is ook dat de consument niet in aanmerking komt voor compensatie.

2.6 De consument heeft zich beklaagd over de compensatieberekeningen van de bank en haar bezwaren kenbaar gemaakt. De bank heeft haar bezwaren afgewezen.

De klacht en vordering van de consument

2.7 De consument vordert een (hogere) vergoeding voor te veel betaalde rente met wettelijke rente daarover. Zij heeft daartoe het volgende aangevoerd.

2.8 De wijze waarop de bank de compensatieberekeningen heeft gemaakt is onjuist. Volgens de consument dient de bank voor het bepalen van de delta's aan te sluiten bij de werkelijke startdatum van het betreffende krediet dan wel de datum van 1 januari 2001. Daarnaast is het opmerkelijk dat de berekeningen van de bank beginnen met een negatief bedrag, en dus te weinig betaalde rente. Bij aanvang van de compensatieberekening kan geen sprake zijn van te weinig betaalde rente, omdat dit het startpunt van de compensatieberekening is. Verder heeft de bank de compensatieberekening voor het creditcardkrediet door laten lopen na 2016, en daarmee nadat de consument daar geen gebruik meer van maakte. Dit is volgens de consument in strijd met het rente-op-rente effect van de Kifid-berekeningsmethodiek.

Het verweer van de bank

2.9 De bank heeft, kort weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

2.10 De bank meent dat zij de berekeningen op basis van juiste uitgangspunten heeft opgesteld. De bank heeft toegelicht dat zij voor de delta het starttarief van het krediet en de daarbij behorende Kifid-referentierente nodig heeft. Wanneer de bank het daadwerkelijke start-tarief van het krediet niet beschikbaar heeft, hanteert zij een venstertarief. Venstertarieven zijn de tarieven die de bank over het algemeen met klanten heeft afgesproken.

De bank heeft de venstertarieven voor het creditcardkrediet beschikbaar vanaf december 1999. De Kifid-referentierente is beschikbaar vanaf januari 1998.

2.11 Het creditcardkrediet van de consument is aangevangen vóór december 1999. Omdat de bank niet de beschikking heeft over de combinatie van het starttarief en de referentierente bij aanvang van het creditcardkrediet hanteert zij voor het bepalen van de delta het dichtstbijzijnde moment waarop zij het venstertarief beschikbaar heeft. Dat is per 1 december 1999. De bank meent hiermee recht te doen aan de daadwerkelijke situatie. Zij geeft aan dat dit voor de ene klant gunstiger kan uitpakken dan voor de andere klant. Het moment voor het bepalen van de delta kan afwijken van het startmoment van de compensatieberekening. Daarom kan het zijn dat de compensatieberekening start met een negatief bedrag, ofwel te weinig betaalde rente. Dat heeft ermee te maken dat er een verjaringstermijn van 20 jaar geldt voor de vordering van de consument. De bank heeft ervoor gekozen deze termijn op te rekken en de berekening te starten op 1 januari 2001.

2.12 Voor het doorlopend krediet van de consument is tussen partijen een vaststellings-overeenkomst gesloten tegen finale kwijting. De uitbetaling van de vergoeding heeft plaatsgevonden in februari 2024. Dit klachtonderdeel is daarmee afgewikkeld.

2.13 Voor de berekening van het compensatiebedrag voor de roodstand beschikt de bank over de rente bij aanvang van het contract en over de referentierente uit die periode, zodat zij de delta op basis van de werkelijke rentetarieven kan berekenen. De bank ziet geen aanleiding om daarvoor bij een andere datum aan te sluiten.

2.14 De bank verwerkt het rente-op-rente effect, de zogenaamde Barabas-methode, in haar compensatieberekeningen. Deze methode werkt twee kanten op. De bank mag de te weinig betaalde rente in mindering brengen op de te veel betaalde rente.

3. De beoordeling

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de consument recht heeft op een (hogere) vergoeding voor te veel betaalde rente voor de kredieten die zij bij de bank heeft afgesloten. De commissie overweegt als volgt.

De klacht ten aanzien van het doorlopend krediet is niet behandelbaar

3.2 De bank heeft onweersproken aangevoerd dat voor de te veel betaalde rente voor het doorlopend krediet tussen partijen een vaststellingsovereenkomst is gesloten tegen finale kwijting. Dit klachtonderdeel is gelet op vraag 3 onder 5 van het reglement niet behandelbaar.

Daarin staat:

'3. In welke situaties behandelt Kifid een klacht van een consument niet?
(...)
5. U heeft al afspraken gemaakt met de financiële dienstverlener om de klacht definitief op te lossen.'

De creditcard met gespreid betalen faciliteit

3.3 De consument heeft een creditcardkrediet vanaf 1993. De bank heeft voor dit krediet een compensatieberekening gemaakt waar de consument het niet mee eens is. De bank heeft toegelicht dat zij voor creditcards met gespreid betalen faciliteit vóór 1 december 1999 niet beschikt over de werkelijke aanvangsrente in combinatie met de referentierente. De bank heeft deze combinatie van gegevens voor het eerst beschikbaar per december 1999. In plaats van de werkelijke aanvangsrente gebruikt de bank venstertarieven. De bank heeft de delta op basis van deze venstertarieven berekend. Dit is naar het oordeel van de commissie een verdedigbaar uitgangspunt nu de consument ook niet beschikt over de werkelijke start-rente van het creditcardkrediet. De commissie volgt het standpunt van de bank dat zij daarmee het meeste recht doet aan het werkelijke renteverloop van het creditcardkrediet van de consument en de commissie oordeelt hiermee in lijn met eerdere uitspraken van de Geschillencommissie Kifid.[1]

3.4 Voorts ziet de klacht van de consument op het laten doorlopen van de compensatie-berekening na november 2016, en daarmee over een periode waarin zij geen gebruik meer maakte van het creditcardkrediet. De commissie overweegt dat uit de compensatie-berekening voor het creditcardkrediet blijkt dat ook in november 2016 geen sprake was van te veel betaalde rente. Dat betekent dat ook als de stelling van de consument zou worden gevolgd dit niet kan leiden tot toewijzing van de vordering. Dit klachtonderdeel behoeft om die reden geen verdere bespreking.

De roodstandfaciliteit op de betaalrekening

3.5 De consument heeft een roodstandfaciliteit vanaf juli 2000. De bank is voor het bepalen van de delta uitgegaan van de werkelijke startrente en de Kifid-referentierente voor die periode. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank hiermee een juist uitgangspunt gehanteerd. Dit is in lijn met de Kifid-berekeningsmethodiek welke volgt uit eerdere uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid.[2]

3.6 De commissie merkt op dat het bepalen van de delta in het onderhavige geval losstaat van de startdatum van de compensatieberekening.

---

[1] Zie GC Kifid 2025-0460, overweging 3.6 en 3.7. Alle in deze uitspraak genoemde uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl, onder Kennis en Uitspraken.
[2] Zie CvB Kifid 2019-005B.

Dat heeft te maken met de absolute verjaringstermijn van 20 jaar die geldt voor de vordering van de consument.[3] De consument lijkt dit verschil te miskennen in haar stukken. De stelling van de consument voor dit klachtonderdeel kan dan ook niet worden gevolgd.

Conclusie

3.7 De commissie heeft op basis van de klacht van de consument en de stukken in het dossier geen aanleiding gezien om tot een toewijzing te komen. De vordering zal daarom worden afgewezen.

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

[3] Zie artikel 3:309 van het Burgerlijk Wetboek.