Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0719

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

Datum uitspraak	11 september 2025
Klacht van	Mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], hierna gezamenlijk 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 afgesloten. Santander heeft dit betwist en haar bezwaren tegen de Kifid-lijn aangevoerd. De commissie wijst de vordering van de consumenten tot vergoeding van te veel betaalde rente in lijn met eerdere uitspraken toe. De wettelijke rente wordt conform de uitspraak van de Commissie van Beroep van Kifid met uitspraaknummer 2025-0044 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 berekeningen. Om die reden is Santander niet in de gelegenheid gesteld hierop te reageren.

1.3 De consumenten zijn in de gelegenheid gesteld om te reageren op de uitspraak van de Commissie van Beroep met uitspraaknummer 2025-0044. De consumenten hebben aangegeven hieraan geen behoefte te hebben.

1.4 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.

1.5 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 Op 12 juli 2007 hebben de consumenten bij (een rechtsvoorganger van) Santander een doorlopend krediet afgesloten, met een kredietlimiet van € 11.000,- en een variabele effectieve rente van bij aanvang 8,5% per jaar.

De klacht en vordering

2.2 De consumenten vorderen terugbetaling van te veel betaalde rente, te vermeerderen met de wettelijke rente daarover vanaf 28 januari 2008.

2.3 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. Uit eerdere uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid is gebleken dat consumenten te veel rente hebben betaald voor hun doorlopend krediet. De consumenten zijn van mening dat ook zij te veel hebben betaald en vorderen terugbetaling van het te veel betaalde bedrag.

Het verweer

2.4 Santander heeft, kort weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Het beoordelingskader van Kifid is onjuist. Een belangrijke reden hiervoor is dat de Kifid-lijn afwijkt van civiele rechtspraak. Santander heeft ten aanzien van dit bezwaar verwezen naar overheids-rechtspraak en artikelen in de literatuur. 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. Daarnaast zijn diverse kanttekeningen te plaatsen bij de DNB/CBS referentierente die door Kifid wordt gehanteerd. Deze referentierente is onvoldoende representatief. Dit wordt ook bevestigd door het feit dat DNB is gestopt met het publiceren van de referentierente voor doorlopend kredieten.

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 kredietovereenkomsten 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.

3.3 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 de kredieten 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.[1]

3.4 De consumenten zijn vóór het sluiten van de kredietovereenkomsten door (de rechts-voorgangers van) Santander niet voorgelicht over de samenstelling en opbouw van de kredietvergoeding en ook niet geïnformeerd over de wijze waarop zij de wijzigings-bevoegdheid 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 mochten verwachten dat het rentewijzigingsbeding meebrengt dat de rente voor de kredieten - kort gezegd - de ontwikkelingen van de marktrente volgt en dat wijzigingen alleen plaatsvinden bij het wijzigen van de marktrente.

3.5 Om te beoordelen of de consumenten te veel rente hebben betaald voor de kredieten is door de Commissie van Beroep van Kifid een berekeningsmethodiek opgesteld. Daarbij is van belang het verschil tussen de startrente van de kredieten en de marktrente op dat moment voor vergelijkbare producten (referentierente). Dat verschil moet Santander handhaven gedurende de looptijd van de kredieten. Voor zover Santander daarvan in het nadeel van de consumenten is afgeweken dient zij dit te vergoeden.

3.6 Santander heeft 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 Geschillencommissie al aangegeven zich ervan bewust te zijn dat de jurisprudentie van de civiele rechter ten aanzien van vergelijkbare rentewijzigingsbedingen andersluidend is, maar dat de overheids-rechtspraak niet eenduidig is over de kwalificatie van het rentewijzigingsbeding én niet consistent is met betrekking tot de gevolgen van vernietiging van een dergelijk beding.

[1] Zie uitspraak CvB Kifid met nummer 2019-005B (onder 2.3-2.7) en 2021-0015 (onder 5.5).

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. Die 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.

3.8 De bezwaren van Santander tegen de referentierente zijn ook in eerdere uitspraken beoordeeld en afgewezen.[2] Daarnaast is het niet langer publiceren van de referentierente, of de veronderstelde reden daarvoor, voor de commissie onvoldoende zwaarwegend om aan te nemen dat de referentierente daardoor onbruikbaar is geworden als maatstaf. Bij dit oordeel speelt mee dat de Commissie van Beroep van Kifid in de uitspraak met nummer 2021-0020 heeft overwogen dat er na onderzoek door deskundigen geen betere maatstaf naar voren is gekomen dan de DNB/CBS-referentierente. Dit geldt naar het oordeel van de commissie nog steeds.

Berekening van te veel betaalde rente

3.9 Santander heeft op verzoek van Kifid een berekening opgesteld conform de Kifid berekeningsmethodiek. Daaruit volgt dat door de consumenten een bedrag van € 3.127,45 te veel is betaald. Deze berekening maakt onderdeel uit van het dossier en is aan de consumenten voorgelegd. De consumenten betwisten de juistheid van deze berekening niet. Dit betekent dat Santander, gelet op al het voorgaande, een bedrag van € 3.127,45 zal moeten vergoeden aan de consumenten. De vordering wordt in zoverre dan ook toegewezen.

Wettelijke rente

3.10 De consumenten vorderen wettelijke rente over voornoemd bedrag vanaf 28 januari 2008.

3.11 De commissie oordeelt in navolging van de uitspraak van de Commissie van Beroep met uitspraaknummer 2025-0044 dat de wettelijke rente dient te worden toegekend vanaf 10 maart 2025.

[2] Zie onder meer GC Kifid met nummer 2022-0920A en CvB Kifid met nummer 2021-0020.

Uit het dossier volgt dat de consumenten op 25 februari 2025 voor het eerst hebben geklaagd. Op 10 maart 2025 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.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Santander een bedrag van € 3.127,45 aan de consumenten vergoedt met wettelijke rente daarover vanaf 10 maart 2025, 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 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