Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0470

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	18 mei 2026
Klacht van	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 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 grotendeels 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 en 4) de repliek van de consumenten.

1.2 De consumenten hebben bij repliek slechts aangegeven akkoord te gaan met de berekening die door Santander bij verweer is overgelegd. Om die reden is Santander niet in de gelegenheid gesteld te reageren op de repliek.

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. De kern

De consumenten vorderen een vergoeding voor te veel betaalde rente voor het doorlopend krediet dat zij in oktober 2008 bij (een rechtsvoorganger van) Santander hebben afgesloten, verhoogd met de wettelijke rente over dat bedrag vanaf oktober 2008. De consumenten verwijzen hiervoor naar eerdere uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid voor te veel betaalde variabele rente (de Kifid-lijn).[1] Santander is het niet eens met de Kifid-lijn. Op verzoek van Kifid heeft Santander een berekening gemaakt van het bedrag aan te veel betaalde rente volgens de Kifid-lijn. Daaruit volgt dat de consumenten € 2.263,88 te veel rente hebben betaald.

[1] Hiervoor zijn met name relevant de uitspraken CvB 20219-005b, 2021-0020 en 2022-036. Alle in deze uitspraak genoemde Kifid uitspraken zijn te vinden op www.kifid.nl onder Kennis en uitspraken.

De consumenten hebben zich akkoord verklaard met deze berekening. De commissie wijst dit bedrag toe omdat het onverschuldigd is betaald en verhoogt dit bedrag met de wettelijke rente vanaf 4 november 2025.

3. De beoordeling

3.1 De commissie oordeelt dat de eerdergenoemde Kifid-lijn voor te veel betaalde variabele rente ook in dit geval van toepassing is. Dit volgt uit de bewoordingen van het rente-wijzigingsbeding in de algemene voorwaarden voor het krediet, die van toepassing is op het krediet tussen de consumenten en de bank. Op basis van dit rentewijzigingsbeding mochten de consumenten redelijkerwijs verwachten dat de rente voor het krediet - kort gezegd - de ontwikkelingen van de marktrente zou volgen en dat de rente alleen gewijzigd wordt bij het wijzigen van de marktrente.

3.2 Kifid heeft een methode opgesteld om te berekenen of de consumenten te veel rente hebben betaald. Die berekening begint met het vaststellen van de referentierente. De referentierente is de marktrente voor vergelijkbare producten die gold op het moment van het afsluiten van het krediet. Het verschil tussen de startrente van het krediet en de referentierente moet Santander handhaven tijdens de looptijd van het krediet. Voor zover Santander daarvan in het nadeel van de consumenten is afgeweken moet zij dit vergoeden.

3.3 Santander heeft haar bezwaren tegen de Kifid-lijn ingebracht en gesteld dat deze Kifid-lijn buiten toepassing moet blijven. Deze bezwaren zijn al aan de orde geweest in vele eerdere uitspraken van Kifid.[2] Deze klacht en de huidige stand van de jurisprudentie van de overheidsrechter geven de commissie geen aanleiding om van de Kifid-lijn af te wijken. De commissie staat de uitkomst van deze lijn in het bijzonder 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.

3.4 De consumenten vorderen wettelijke rente over het bedrag aan te veel betaalde rente. De commissie overweegt dat Santander pas wettelijke rente verschuldigd is, als zij in verzuim is. De commissie stelt op grond van artikel 6:83 aanhef en onder c van het Burgerlijk Wetboek vast dat Santander vanaf 4 november 2025 in verzuim is. Op deze datum heeft Santander namelijk afwijzend gereageerd richting de consumenten op hun klacht (van 26 oktober 2025) over te veel betaalde rente.[3]

[2] Zie onder meer CvB 2021-0020, GC Kifid 2022-0902A, 2023-0846, 2023-0853, 2023-0855, 2023-0857, 2023-0858, 2023-0859 en meer recent onder meer GC 2025-0676 en 2025-0813.
[3] Zie ook CvB 2025-0044.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Santander een bedrag van € 2.263,88 aan de consumenten vergoedt met wettelijke rente daarover vanaf 4 november 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/ . 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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