Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0687

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse,
mr. dr. S.O.H. Bakkerus, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	8 augustus 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 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 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 aangehouden. Zij vorderen het te veel betaalde terug verhoogd met de wettelijke rente hierover vanaf het moment dat het krediet is beëindigd in juli 2021. Daarnaast vorderen de consumenten een proceskostenvergoeding. Santander heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. De commissie oordeelt in lijn met eerdere uitspraken dat Santander de consumenten een vergoeding moet betalen voor te veel betaalde rente, verhoogd met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf het moment dat Santander in verzuim is. De commissie wijst een proceskosten-vergoeding toe op basis van het liquidatietarief. De vorderingen van de consumenten zijn gedeeltelijk 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; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van Santander; 6) de aanvullende stukken van de consumenten en 7) de reactie daarop van Santander.

1.2 De consumenten zijn in deze zaak vertegenwoordigd door R. Goedhart, voorzitter van Stichting Geldbelangen.

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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben op 8 januari 2009 een doorlopend krediet bij (de rechtsvoorganger van) Santander afgesloten met een kredietlimiet van € 35.000,-. Bij aanvang is een rentetarief overeengekomen van 10,9% effectief op jaarbasis. Op de overeenkomst zijn de algemene voorwaarden van Santander van 1 augustus 2008 van toepassing verklaard. Daarin staat:

> ***"3.2 De looptijd en de kredietvergoeding***
> *a. Voor doorlopende kredieten geldt een variabele looptijd en een variabele kredietvergoeding. Onder variabele looptijd wordt verstaan dat de looptijd van de transactie wordt aangepast aan de hoogte van het uitstaand saldo. Onder variabele kredietvergoeding wordt verstaan dat het vooraf vastgestelde kredietvergoedingspercentage per betalingstermijn gedurende de looptijd kan worden gewijzigd."*

2.2 Tijdens de looptijd van het krediet heeft Santander de rente tweemaal aangepast.

2.3 In juni 2021 hebben de consumenten het krediet volledig afgelost en vlak daarna beëindigd.

2.4 Op 21 maart 2023 hebben de consumenten zich, bij monde van hun gemachtigde, bij Santander beklaagd over het rentetarief voor het krediet. Santander heeft bij brief van 5 mei 2023 afwijzend gereageerd op de klacht van de consumenten, waarna de consumenten een klacht bij Kifid hebben ingediend.

De klacht en vordering van de consumenten

2.5 De consumenten vorderen de door hen te veel betaalde rente voor het krediet terug en verwijzen hiervoor naar eerdere uitspraken van Kifid. Over dit bedrag vorderen de consumenten wettelijke rente, te vergoeden vanaf het moment dat het krediet is beëindigd in juli 2021. Daarnaast vorderen de consumenten een proceskostenvergoeding van € 700,-.

2.6 De vergoeding voor de te veel betaalde rente moet volgens de consumenten – anders dan door de Geschillencommissie van Kifid in de uitspraak met nummer 2023-0946 is beslist[1] – worden verhoogd met de wettelijke rente hierover vanaf het moment dat het krediet is beëindigd. De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag.

2.7 Enerzijds doen de consumenten een beroep op de redelijkheid en billijkheid zoals opgenomen in artikel 6:248 van het Burgerlijk wetboek (BW).

[1] Alle in deze uitspraak genoemde uitspraken van de Geschillencommissie van Kifid en de Commissie van Beroep van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl, onder Uitsprakenregister.

Hiertoe voeren zij aan dat het toewijzen van wettelijke rente over een kortere periode zou leiden tot onaanvaardbare gevolgen. De som van de totale vergoeding moet immers stijgen naarmate de tijd verloopt. Dat is in het belang van de consumenten en doet recht aan de situatie en het beoordelingskader zoals dat door de Commissie van Beroep van Kifid is vastgesteld. Bovendien is het economisch gezien juist, gelet op het minder waard worden van geld. Consumenten die het krediet al hebben afgelost worden anders op achterstand gebracht in vergelijking met consumenten waarvan het krediet nog loopt.

2.8 Anderzijds doen de consumenten een beroep op artikel 6:83 onder b BW. Dit artikellid bepaalt wanneer sprake is van verzuim door de schuldenaar zonder dat een ingebrekestelling vereist is. De Commissie van Beroep van Kifid heeft in haar uitspraken de door de consument te veel betaalde rente gedurende de looptijd van het krediet gekwalificeerd als onverschuldigde betaling. De Commissie van Beroep heeft zich niet uitgelaten over de vergoeding als het krediet al beëindigd is. Na beëindiging van het krediet kan niet langer gesproken worden van onverschuldigde betaling en is dus sprake van een schadevergoeding. Op grond van artikel 6:83 onder b BW is dan ook geen ingebrekestelling vereist en treedt het verzuim van de schuldenaar (in dit geval Santander) in vanaf het moment dat het krediet is beëindigd.

2.9 Subsidiair hebben de consumenten gevorderd dat Santander aan de consumenten een "acceptabele rente" vergoedt voor de periode tussen de beëindiging van het krediet tot aan de uitbetaling van de te veel betaalde rente door Santander.

2.10 De consumenten hebben tot slot een proceskostenvergoeding gevorderd van € 700,-. Zij hebben de commissie verzocht niet enkel het liquidatietarief van Kifid toe te wijzen. De consumenten voeren hierbij, kortgezegd, aan dat Santander de kosten heeft opgevoerd door het proces van consumentenbescherming te frustreren en geen gevolg te geven aan eerdere uitspraken van Kifid.

Het verweer van Santander

2.11 Santander voert verweer tegen de stellingen van de consumenten. 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 consumenten aanspraak kunnen maken op een vergoeding voor door hen te veel betaalde rente voor het bij Santander aangehouden doorlopend krediet, verhoogd met de wettelijke rente hierover vanaf het moment van beëindiging van het krediet en een proceskostenvergoeding van € 700,-.

3.2 De commissie beslist in lijn met de uitspraak van de Geschillencommissie van Kifid met nummer 2023-0946 en oordeelt dat de consumenten recht hebben op een vergoeding voor de door hen te veel betaalde rente en dat dit bedrag wordt verhoogd met de wettelijke rente vanaf het moment dat Santander in verzuim is op grond van artikel 6:83 sub c BW. Tot slot oordeelt de commissie dat de consumenten recht hebben op een proceskosten-vergoeding aan de hand van het liquidatietarief van Kifid. De commissie zal haar oordeel hierna toelichten.

Compensatie voor te veel betaalde rente

3.3 Op basis van de kredietovereenkomst had Santander de bevoegdheid om de krediet-vergoeding te wijzigen (zie overweging 2.1). De commissie toetst rentewijzigingsbedingen zoals het onderhavige ambtshalve aan Europees en Nederlands (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt. 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 het krediet is overeengekomen niet als onredelijk bezwarend moet worden gekwalificeerd. De Commissie van Beroep van Kifid heeft daarbij duiding gegeven aan de uitleg van het beding.

3.4 De consumenten zijn vóór het sluiten van de kredietovereenkomst door Santander niet voorgelicht over de samenstelling en opbouw van de kredietvergoeding en ook niet geïnformeerd over de wijze waarop zij de wijzigingsbevoegdheid 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 hebben mogen verwachten dat het rente-wijzigingsbeding meebrengt dat de rente voor het krediet – 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 het krediet is door de Commissie van Beroep van Kifid een berekeningsmethodiek opgesteld. Daarbij is van belang het vaststellen van het verschil tussen de startrente van het krediet en de gemiddelde marktrente op dat moment voor vergelijkbare producten (referentierente).[2] Dit verschil moet Santander handhaven gedurende de looptijd van het krediet. Voor zover Santander daarvan in het nadeel van de consumenten is afgeweken, moet zij dit aan de consumenten vergoeden.

3.6 Santander voert aan dat de Kifid-lijn afwijkt van de civiele rechtspraak en daarom aangepast moet worden.

[2] Zie uitspraak Commissie van Beroep Kifid met nummer 2019-005B (onder 2.3 – 2.7) en 2021-0015 (onder 5.5).

Santander verwijst hierbij naar uitspraken van de civiele rechter en artikelen uit de vak-literatuur. Dit bezwaar is (gedeeltelijk) ook aan de orde geweest in de zaak van de Geschillencommissie Kifid met uitspraaknummer 2022-0920A. Daarin heeft de commissie 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.

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. De 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 (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.

3.8 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.

3.9 De bezwaren van Santander tegen de referentierente zijn ook in eerdere uitspraken beoordeeld en afgewezen.[3] 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 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.

3.10 Santander heeft op verzoek van Kifid en conform de Kifid-berekeningsmethodiek de door de consumenten te veel betaalde rente berekend. Daaruit volgt dat de consumenten € 6.449,- te veel hebben betaald. Deze berekening maakt onderdeel uit van het dossier en is aan de consumenten voorgelegd. De consumenten hebben ingestemd met deze berekening.

[3] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid 2022-0920A en Commissie van Beroep Kifid 2021-0020.

Dit betekent dat Santander, gelet op al het voorgaande, een bedrag van € 6.449,- moet vergoeden aan de consumenten. De vordering zal in zoverre dan ook worden toegewezen.

Wettelijke rente

3.11 De consumenten vorderen wettelijke rente over voornoemd bedrag vanaf juli 2021. De commissie oordeelt als volgt. Artikel 6:119 lid 1 BW bepaalt dat de wettelijke rente is verschuldigd vanaf het moment dat de schuldenaar, in dit geval Santander, in verzuim verkeert. Verzuim treedt op grond van artikel 6:81 BW in op het moment dat de prestatie opeisbaar is geworden en aan de vereisten van artikel 6:82 BW (met ingebrekestelling) en 6:83 BW (zonder ingebrekestelling) is voldaan en nakoming uitblijft.

3.12 Anders dan de consumenten stellen, is artikel 6:83 sub b BW niet van toepassing in dit geval gelet op de kwalificatie van de te veel betaalde rente als onverschuldigde betaling. De commissie gaat niet mee in het standpunt van de consumenten dat na beëindiging van het krediet de vergoeding anders moet worden gekwalificeerd. Ook is de subsidiaire vordering van de consumenten (voor vergoeding van een "acceptabele rente" over het te veel betaalde) naar het oordeel van de commissie niet toewijsbaar bij gebrek aan een wettelijke grondslag hiervoor. De wet vereist dat sprake is van verzuim. Het enkele feit dat de consumenten per einddatum van de overeenkomst al te veel hebben betaald is hiervoor onvoldoende.

3.13 Uit het dossier volgt dat de consumenten op 21 maart 2023 voor het eerst hebben geklaagd bij Santander over de te veel betaalde rente. Op 5 mei 2023 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. De wettelijke rente zal daarom worden toegewezen vanaf 5 mei 2023.

Proceskostenvergoeding

3.14 De consumenten vorderen een bedrag van € 700,-. Omdat Santander (grotendeels) in het ongelijk zal worden gesteld, zal de commissie Santander veroordelen tot betaling van een proceskostenvergoeding aan de consumenten. De commissie ziet in dit dossier echter onvoldoende aanleiding om af te wijken van het geldende liquidatietarief. De commissie zal aansluiten bij het liquidatietarief van Kifid en een proceskostenvergoeding van € 100,- toekennen.[4]

[4] Zie Liquidatietarief behorende bij Regelement Geschillencommissie Kifid (vanaf april 2022 tot oktober 2023) – Tarief III voor Beroepsmatig handelend professional, te vinden op www.kfidi.nl, onder Reglementen en Statuten.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Santander binnen vier weken nadat deze uitspraak aan partijen is verzonden:

- een bedrag van € 6.449,- aan de consumenten vergoedt verhoogd met de wettelijke rente hierover vanaf 5 mei 2023 tot aan de dag van volledige betaling van de hoofdsom;

- een bedrag van € 100,- aan de consumenten vergoedt voor de proceskosten.

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 2022, 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

Artikelen uit boek 6 van het Burgerlijk wetboek

Verzuim van de schuldenaar

Artikel 81
De schuldenaar is in verzuim gedurende de tijd dat de prestatie uitblijft nadat zij opeisbaar is geworden en aan de eisen van de artikelen 82 en 83 is voldaan, behalve voor zover de vertraging hem niet kan worden toegerekend of nakoming reeds blijvend onmogelijk is.

Artikel 82

1 Het verzuim treedt in, wanneer de schuldenaar in gebreke wordt gesteld bij een schriftelijke aanmaning waarbij hem een redelijke termijn voor de nakoming wordt gesteld, en nakoming binnen deze termijn uitblijft.

2 Indien de schuldenaar tijdelijk niet kan nakomen of uit zijn houding blijkt dat aanmaning nutteloos zou zijn, kan de ingebrekestelling plaatsvinden door een schriftelijke mededeling waaruit blijkt dat hij voor het uitblijven van de nakoming aansprakelijk wordt gesteld.

Artikel 83
Het verzuim treedt zonder ingebrekestelling in:

a. wanneer een voor de voldoening bepaalde termijn verstrijkt zonder dat de verbintenis is nagekomen, tenzij blijkt dat de termijn een andere strekking heeft;

b. wanneer de verbintenis voortvloeit uit onrechtmatige daad of strekt tot schadevergoeding als bedoeld in artikel 74 lid 1 en de verbintenis niet terstond wordt nagekomen;

c. wanneer de schuldeiser uit een mededeling van de schuldenaar moet afleiden dat deze in de nakoming van de verbintenis zal tekortschieten.