Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0779

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	10 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Santander Consumer Finance S.A. (Branche Nederland), gevestigd te Utrecht, verder te noemen Santander
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van Santander en 4) de repliek van de consument.

1.2 De consument heeft bij repliek slechts aangegeven akkoord te gaan met de door Santander bij verweer overgelegde berekening. Om die reden is Santander niet in de gelegenheid gesteld hierop te reageren.

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 consument en Santander hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument hield bij (een rechtsvoorganger van) Santander twee kredieten aan met een variabele rente. Hij stelt hiervoor te veel rente te hebben betaald en verwijst naar eerdere uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid, hierna ook wel de Kifid-lijn genoemd.[1] Santander is het niet eens met de Kifid-lijn maar zij heeft wel een berekening volgens die lijn opgesteld waaruit volgt dat de consument in totaal € 427,61 te veel rente heeft betaald. De consument vordert dit bedrag terug verhoogd met de wettelijke rente. De commissie wijst de vordering van de consument toe.

[1] Zie hiervoor met name de uitspraken CvB 2019-005b, 2021-0020 en 2022-0036. Alle in deze uitspraak genoemde uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl onder Kennis en uitspraken.

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 de rentewijzigings-bedingen in de algemene voorwaarden voor de kredieten van de consument. Op basis van deze rentewijzigingsbedingen mocht de consument 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. Kifid heeft een methode opgesteld om te berekenen of de consument te veel rente heeft betaald.

3.2 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 overheids-rechter 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.

3.3 De consument vordert wettelijke rente over het bedrag aan te veel betaalde rente vanaf 10 maart 2026. De commissie overweegt dat Santander wettelijke rente verschuldigd is vanaf het moment dat 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 maart 2026 in verzuim is. Op deze datum heeft Santander namelijk afwijzend gereageerd richting de consument op zijn klacht (van 21 januari 2026) over te veel betaalde rente.[3] De vordering van de consument ten aanzien van de wettelijke rente wordt daarom toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Santander een bedrag van € 427,61 aan de consument vergoedt met wettelijke rente daarover vanaf 10 maart 2026, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

[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.

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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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