Tussenuitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1073A

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, mr. F.H.E. Boerma, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	21 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Santander Consumer Finance S.A. (Branche Nederland), gevestigd te Utrecht, verder te noemen Santander
Aard uitspraak	Bindend advies en beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht gedeeltelijk gegrond en deels niet-behandelbaar

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; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van Santander; 6) de aanvullende informatie van Santander op verzoek van Kifid; 7) de reactie daarop van de consument; 8) de aanvullende stukken van Santander en 9) de reactie daarop van de consument.

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

2. De kern

De consument heeft in 2011 bij Santander een krediet met een variabele rente afgesloten. Hij stelt dat hij voor het krediet te veel rente heeft betaald en verwijst daarvoor 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 heeft op verzoek van Kifid wel een compensatieberekening opgesteld. Partijen twisten over de juistheid van die berekening. Daarnaast heeft de consument aangevoerd dat hij ten onrechte incasso- en aanverwante kosten heeft betaald en tot slot heeft hij zich beklaagd over de BKR-registratie.

[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.

Santander heeft als meest verstrekkende verweer aangevoerd dat de klacht van de consument niet-behandelbaar is omdat deze te laat is ingediend gelet op vraag 7 van het reglement.[2] De commissie oordeelt in deze tussenuitspraak dat enkel het klachtonderdeel over de BKR-registratie niet-behandelbaar is, dat niet is komen vast te staan dat de consument ten onrechte incasso- en aanverwante kosten heeft betaald en dat Santander gehouden is een nieuwe compensatieberekening op te stellen conform de Kifid-berekeningsmethodiek. De consument zal vervolgens in de gelegenheid worden gesteld op deze nieuwe berekening te reageren.

3. De beoordeling

De consument heeft zijn klacht niet te laat ingediend

3.1 De commissie behandelt eerst het beroep van Santander op niet-behandelbaarheid van de klacht op grond van vraag 7 van het reglement. De commissie wijst het beroep van Santander af. In vraag 7.1 van het reglement staat namelijk dat de consument een klacht bij Kifid kon indienen tot drie maanden nadat Santander schriftelijk een definitief standpunt had ingenomen en de consument daarbij heeft gewezen op deze termijn, of tot één jaar nadat de consument de klacht voor het eerst heeft voorgelegd aan Santander. De voor de consument meest gunstige termijn is van toepassing. In eerste instantie wordt beoordeeld of de klacht binnen de hiervoor genoemde drie-maandstermijn is ingediend. De termijn waarbinnen een klacht moet zijn ingediend wordt door Kifid strikt gehandhaafd.

3.2 Voor de aanvang van de drie-maandstermijn van vraag 7.1a van het reglement wordt uitgegaan van de dagtekening van het definitieve standpunt van Santander. Dat is in dit geval de e-mail van Santander aan de consument van 21 april 2026 waarin zij haar (definitieve) standpunt heeft meegedeeld en heeft gewezen op de mogelijkheid om een klacht binnen drie maanden aan Kifid voor te leggen als de consument het niet eens is met haar standpunt. De consument heeft vervolgens op 22 april 2026 zijn klacht bij Kifid ingediend. Hiermee heeft de consument zijn klacht binnen de drie-maandstermijn van vraag 7.1 ingediend en daarom slaagt het beroep van Santander niet.

Het klachtonderdeel over de BKR-registratie is niet-behandelbaar

3.3 De commissie oordeelt dat, voor zover de consument hiermee heeft bedoeld een zelfstandig klachtonderdeel over de BKR-registratie in te brengen, dit niet-behandelbaar is op grond van vraag 6.1 van het reglement. Daarin staat dat de consument de klacht eerst moet hebben voorgelegd aan Santander via de interne klachtenprocedure van Santander. Het dossier geeft hiervan geen blijk.

[2] Het toepasselijke Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024 is te vinden op www.kifid.nl onder Reglementen.

Dit klachtonderdeel is door de consument ingebracht in een vergevorderd stadium van de procedure bij Kifid en komt daarom niet voor inhoudelijke behandeling door de commissie in aanmerking. Het staat de consument vrij een klacht over de BKR-registratie in te dienen bij Santander volgens haar interne klachtenprocedure. Mocht de consument er met Santander niet uitkomen of Santander niet binnen acht weken na indiening van de klacht een definitief standpunt innemen, zoals bedoeld in vraag 6.2 van het reglement, dan kan de consument zijn klacht indienen bij Kifid.

De Kifid-lijn voor te veel betaalde variabele rente is van toepassing

3.4 De eerdergenoemde Kifid-lijn voor te veel betaalde variabele rente is ook in dit geval van toepassing. Dit volgt uit de bewoordingen van het rentewijzigingsbeding in de Algemene Voorwaarden voor het krediet. Op basis van dit rentewijzigingsbeding 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 zou worden gewijzigd bij veranderingen van de marktrente.

3.5 Santander heeft haar bezwaren tegen de Kifid-lijn ingebracht en gesteld dat de Kifid-lijn buiten toepassing moet blijven. Deze bezwaren zijn al aan de orde geweest in vele eerdere uitspraken van Kifid.[3] 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 past ook in dit geval deze lijn toe omdat die naar het oordeel van de commissie billijk is en recht doet aan de belangen van partijen en de grootschaligheid van de problematiek.

3.6 Kifid heeft een methode opgesteld om te berekenen of de consument te veel rente heeft betaald. Uitgangspunt daarbij is dat de rente die de geldverstrekker in rekening brengt gedurende de looptijd de beweging van de marktrente voor vergelijkbare producten volgt. De rente die de geldverstrekker in rekening brengt is de kredietrente. De marktrente voor vergelijkbare producten is de referentierente. Bij aanvang wordt het verschil vastgesteld tussen de kredietrente en de referentierente, dat verschil wordt de delta genoemd. Santander mag gedurende de looptijd van het krediet maandelijks niet meer in rekening brengen dan de referentierente plus de delta. De saldo's van alle maanden gedurende de looptijd van het krediet worden bij elkaar opgeteld. Dit kan leiden tot een positief of een negatief eindverschil. Als de optelling positief is moet dit verschil vergoed worden aan de klant.

[3] 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.

3.7 Verder geldt dat, voor zover de consument in een maand te veel aan rente heeft betaald, Santander het in die maand te veel betaalde als ware het een aflossing moet betrekken in haar berekening. Santander moet daarvoor dus met terugwerkende kracht een correctie in het kredietverloop aanbrengen in haar berekening. Dit wordt het rente-op-rente effect genoemd.

Santander is gehouden een nieuwe compensatieberekening op te stellen

3.8 Santander heeft aangevoerd dat zij haar vordering op de consument op grond van de krediet-overeenkomst in februari 2017 in eigendom heeft overgedragen aan een andere partij, volgens de tussen partijen geldende Algemene Voorwaarden, en dat zij de consument daarover heeft geïnformeerd. Ook heeft zij verwezen naar haar bankadministratie waaruit volgt dat op 16 maart 2017 het verschuldigde kredietbedrag is afgeboekt en dat de laatste rentebetaling dateert van 20 februari 2017. De consument heeft de ontvangst van de gestelde berichtgeving betwist evenals de eigendomsoverdracht van de vordering aan een andere partij. Santander heeft tegenover de betwisting van de consument aan de hand van de door haar ingebrachte bank-administratie en stukken niet aangetoond dat zij de vordering heeft overgedragen. Dat had wel op de weg van Santander gelegen op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, door bijvoorbeeld de akte van cessie over te leggen. De commissie oordeelt dan ook dat Santander nog altijd de rechthebbende van de vordering is.

3.9 Dit oordeel is van belang voor de compensatieberekening. Santander heeft namelijk een compensatieberekening opgesteld over de periode vanaf aanvang van het krediet tot en met maart 2017 omdat dat volgens Santander de periode is dat zij eigenaar was van de vordering op de consument. Nu niet is komen vast te staan dat Santander de vordering in eigendom heeft overgedragen aan een andere partij brengt dat met zich mee dat indien de consument na de gestelde overdracht te veel rente heeft betaald hij die als onverschuldigd betaald kan terugvorderen van Santander. Santander is daarom gehouden om op basis van de Kifid-lijn een compensatieberekening op te stellen over de gehele looptijd van het krediet en dus tot op heden, ofwel de datum van deze uitspraak.

De consument komt geen vergoeding toe voor incasso- en aanverwante kosten

3.10 Daarnaast heeft de consument zich beklaagd over ten onrechte in rekening gebrachte incasso- en aanverwante kosten. Het is gelet op artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechts-vordering aan de consument om zijn stelling te onderbouwen. De consument heeft deze stelling echter op geen enkele wijze onderbouwd. De commissie oordeelt daarom dat dit klachtonderdeel ongegrond is.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Santander binnen vier weken na datum van deze tussenuitspraak een compensatieberekening volgens de Kifid-berekeningsmethodiek doet toekomen over de periode vanaf de aanvang van het krediet tot aan de datum van deze tussenuitspraak. De consument zal vervolgens in de gelegenheid worden gesteld om op deze compensatie-berekening te reageren.

De commissie houdt iedere verdere beslissing aan.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies 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