Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0715
(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. R. Imhof, mr. M.E.J. Bracco Gartner, leden en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 13 november 2020
Ingediend door	: de heer [naam 1], verder te noemen consument 1 en mevrouw [naam 2], verder te noemen consument 2, gezamenlijk verder te noemen de consumenten
Tegen	: InterBank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 25 augustus 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit het Algemeen reglement CKI

Samenvatting

Doorlopend krediet, hoogte van de kredietvergoeding, zorgplicht. De consumenten hebben een drietal doorlopend kredietovereenkomsten afgesloten bij de bank. De consumenten stellen dat zij recht hebben op een hogere rentecompensatie dan door de bank reeds is aangeboden. Verder zijn de consumenten van mening dat de bank de jegens hen in acht te nemen zorgplicht niet is nagekomen door in 2015 niet mee te werken aan herstructurering van een krediet. Ook stellen de consumenten dat de registratie van krediet 3 in het CKI van Stichting BKR onjuist is. De primaire klacht van de consumenten – dat de bank een basis-rente van 4,7% had moeten hanteren – en de klacht over de zorgplicht van de bank zijn niet-behandelbaar. De consumenten hebben hun klachten hierover te laat bij Kifid ingediend. Met betrekking tot de klachten over de hoogte van de kredietvergoeding heeft de commissie geoordeeld in lijn met eerdere uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid en de Geschillencommissie van Kifid dat de bank de compensatie over de gehele looptijd van de kredieten dient te berekenen. Daarbij dient de bank rente-over-rente te vergoeden en wettelijke rente vanaf het moment dat de kredietovereenkomst is beëindigd tot aan de dag der algehele voldoening. Naar het oordeel van de commissie hebben de consumenten geen belang meer bij hun vordering tot aanpassing van de limiet in het CKI. Deze registratie is nu voorzien van een werkelijke einddatum en dit klachtonderdeel blijft verder onbesproken. Tot slot is de vordering van de consumenten tot vergoeding van advocaatkosten, bestede eigen tijd en immateriële schade niet toewijsbaar.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 de bank; 3) de repliek van de consumenten; 4) de dupliek van de bank en 5) een aanvullend bericht van de consumenten over de inlossing van krediet 3.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. V.H. Affourtit.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 12 juli 2022. Deze zitting heeft digitaal plaatsgevonden. De consument 1 nam deel aan de hoorzitting. Namens de bank nam deel: de heer mr. [naam]. De bank werd vertegenwoordigd door de heer mr. T. Hendriks, advocaat.

1.4 De consumenten en de bank 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 14 juni 2006 hebben de consumenten een doorlopend kredietovereenkomst gesloten met (een rechtsvoorganger) van de bank (hierna: krediet 1) met een kredietlimiet van € 30.000,- en een effectief rentetarief van 7,9% per jaar.

2.2 In de op deze overeenkomst van toepassing verklaarde algemene voorwaarden is in artikel 3 sub b het volgende bepaald:

"De kredietvergoeding wordt van dag tot dag berekend over het uitstaande saldo en kan door Kredietgever, met inachtneming van de krachtens de wet gestelde maxima, worden gewijzigd. Kredietgever zal Cliënt van iedere wijziging schriftelijk in kennis stellen."

2.3 De consumenten hebben op 15 december 2008 een doorlopend kredietovereenkomst gesloten met (een rechtsvoorganger van) de bank (hierna: krediet 2), met een kredietlimiet van € 40.000,- en een effectief rentetarief van 9,6% per jaar.

2.4 In de op deze overeenkomst van toepassing verklaarde algemene voorwaarden is in artikel 3 sub b het volgende bepaald:

"De kredietvergoeding wordt van dag tot dag berekend over het uitstaande saldo en kan door Kredietgever, met inachtneming van de krachtens de wet gestelde maxima, worden gewijzigd. Kredietgever zal Cliënt van iedere wijziging schriftelijk in kennis stellen."

2.5 Op 22 juni 2010 is krediet 1 door de consumenten volledig afgelost.

2.6 De kredietvergoeding heeft zich gedurende de looptijd van krediet 1 als volgt ontwikkeld:

Wijzigings datum	Contract Nummer	Contract Jaar Rente Nominaal Percentage	Contract Maand Rente Nominaal Percentage	Contract Jaar Rente Effectief Percentage
16-6-2006	[redacted]	7,6680%	0,6390%	7,9%
1-9-2006	[redacted]	8,0400%	0,6700%	8,3%
1-12-2006	[redacted]	8,4000%	0,7000%	8,7%
15-1-2007	[redacted]	8,7720%	0,7310%	9,1%
2-8-2007	[redacted]	8,8680%	0,7390%	9,2%
2-6-2008	[redacted]	9,3240%	0,7770%	9,7%
29-10-2008	[redacted]	10,3320%	0,8610%	10,8%
2-12-2008	[redacted]	9,5160%	0,7930%	9,9%
22-6-2009	[redacted]	8,4960%	0,7080%	8,8%

2.7 De consumenten hebben op 24 juni 2010 een doorlopend kredietovereenkomst gesloten met (een rechtsvoorganger van) de bank (hierna: krediet 3), met een kredietlimiet van € 65.000,- en een effectief rentetarief van 8,2% per jaar.

2.8 In de op deze overeenkomst van toepassing verklaarde algemene voorwaarden is – voor zover relevant - het volgende bepaald:

"Artikel 2
Cliënt zal gedurende de eerste vijf jaar van de looptijd van deze overeenkomst maandelijks tenminste terugbetalen een bedrag gelijk aan de in de afgelopen maand ten laste van het krediet geboekte kredietvergoeding met een minimum van EUR 50,- (Aflossingsvrij).
De eerste maandtermijn dient ontvangen te zijn op de laatste dag van de maand volgend op de maand waarin de eerste opname heeft plaatsgevonden en zo vervolgens.
Cliënt kan kredietgever schriftelijk verzoeken de aflossingsvrije periode met vijf jaar te verlengen.

Als nadere voorwaarde voor de keuze van aflossingsvrije termijnbetaling geldt, dat deze betaalwijze vervalt:

- *(…)*
- *Indien de aflossingsvrije periode niet wordt verlengd.*

Cliënt zal vanaf dat moment maandelijks van het door hem verschuldigde tenminste terugbetalen een bedrag ter grootte van 1,5% van de overeengekomen kredietlimiet.

Artikel 3. Kredietvergoeding

a) (…)

b) De kredietvergoeding wordt van dag tot dag berekend over het uitstaande saldo en kan door Kredietgever, met inachtneming van de krachtens de wet gestelde maxima, worden gewijzigd. Kredietgever zal Cliënt van iedere wijziging schriftelijk in kennis stellen.

Artikel 14. Opzegging

Zowel Cliënt als Kredietgever zijn te allen tijde bevoegd deze overeenkomst schriftelijk op te zeggen. In geval van opzegging zal Cliënt geen verdere opnamen kunnen verrichten: overigens blijft het gestelde in de overeenkomst van kracht totdat het verschuldigde geheel zal zijn afgelost."

2.9 Op 14 juli 2010 hebben de consumenten krediet 2 volledig afgelost.

2.10 De kredietvergoeding heeft zich gedurende de looptijd van krediet 2 als volgt ontwikkeld:

Wijzigings datum	Contract Nummer	Contract Jaar Rente Nominaal Percentage	Contract Maand Rente Nominaal Percentage	Contract Jaar Rente Effectief Percentage
23-12-2008	[redacted]	9,2400%	0,7700%	9,6%
22-1-2009	[redacted]	8,3160%	0,6930%	8,6%
22-6-2009	[redacted]	7,9440%	0,6620%	8,2%

2.11 Per brief van 2 juni 2015 heeft de bank de consumenten bericht dat de aflossingsvrije periode van krediet 3 in juli 2015 verstrijkt. Als gevolg van het verstrijken van de aflossingsvrije periode wordt het termijnbedrag aangepast van € 451,92 naar € 975,- per maand.

2.12 Op verzoek van de consumenten heeft hun adviseur op 9 juni 2015 per e-mail contact opgenomen met de bank. De adviseur heeft namens de consumenten beklag gedaan over de hoogte van de rentevergoeding, de verhoging van de maandlast en verzocht om een renteverlaging.

Dit verzoek om een verlaging van de rentevergoeding dan wel omzetting naar een persoonlijke lening is door de bank afgewezen vanwege een negatieve registratie in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). In reactie hierop heeft de adviseur de bank verzocht om een aangepast voorstel waarbij rekening wordt gehouden met de gezins- en inkomenssituatie van de consumenten. De bank heeft de mogelijkheden voor een betalingsregeling onderzocht en heeft besloten om het termijnbedrag aan te passen naar € 650,-. Dit bedrag bestaat uit rente en aflossing. De bank heeft aangegeven dat de klacht voor haar geen aanleiding vormt om de kredietvergoeding naar beneden bij te stellen. De bank heeft de consumenten gewezen op de mogelijkheid om de klacht binnen drie maanden voor te leggen aan het Kifid.

2.13 Op 16 juli 2015 hebben de consumenten de bank verzocht om een renteaanpassing en antwoord op vragen over het verzoek tot rente-aanpassing en het verplichte aflossingscomponent op het krediet. Op 28 juli 2015 heeft de bank de consumenten geïnformeerd dat zij haar standpunt handhaaft en verwezen naar haar eerdere brief waarin zij de consumenten ook heeft geïnformeerd over de mogelijke vervolgstappen.

2.14 Op 15 september 2015 heeft de rechtsbijstandsverzekeraar van de consumenten een brief verstuurd naar de bank waarin is verzocht om onderbouwing van de afwijzing van het verzoek tot verlenging van de aflossingsvrije periode en om onderbouwing van de totstandkoming en/of opbouw van de kredietvergoeding. De consumenten hebben op de website van de bank namelijk gezien dat het rentepercentage, dat de bank op dat moment aanbiedt, 4,7% bedraagt.

2.15 Per brief van 23 september 2015 heeft de bank aan de rechtsbijstandsverzekeraar van de consumenten toegelicht dat zij sinds 1 januari 2012 is gestopt met het aanbieden van aflossingsvrije kredieten en het verzoek om verlenging van de aflossingsvrije periode om die reden heeft afgewezen. Verder heeft de bank aangegeven dat zij de klachten over de variabele rente afwijst.

2.16 Per brief van 24 november 2015 heeft de rechtsbijstandsverzekeraar van de consumenten de bank verzocht om aanvullende informatie over een nieuwe kredietaanvraag. Op dit informatieverzoek heeft de bank op 4 december 2015 gereageerd.

2.17 De bank heeft de consumenten medio februari 2020 bericht te stoppen met het product ‘doorlopend krediet’ en aangekondigd krediet 3 per 1 mei 2020 op te zeggen.

Als gevolg hiervan heeft de bank de opnamemogelijkheid geblokkeerd en de kredietvergoeding verlaagd.

2.18 De kredietvergoeding heeft zich gedurende de looptijd van krediet 3 als volgt ontwikkeld:

Wijzigings datum	Contract Nummer	Contract Jaar Rente Nominaal Percentage	Contract Maand Rente Nominaal Percentage	Contract Jaar Rente Effectief Percentage
13-7-2010	[redacted]	7,9440%	0,6620%	8,2%
1-9-2011	[redacted]	8,1240%	0,6770%	8,4%
1-3-2012	[redacted]	8,2200%	0,6850%	8,5%
1-5-2014	[redacted]	8,7720%	0,7310%	9,1%
12-1-2015	[redacted]	8,4960%	0,7080%	8,8%
10-4-2018	[redacted]	8,1360%	0,6780%	8,4%
1-5-2020	[redacted]	6,1629%	0,5136%	6,3%

2.19 In de uitspraak Commissie van Beroep Kifid, nr. 2019-005 heeft die commissie in de overwegingen 5.9 en 5.10 het volgende bepaald:

"5.9 Het staat een kredietaanbieder vrij om bij het aangaan van een doorlopend krediet een consument een hogere of lagere kredietvergoeding aan te bieden dan het gemiddelde van de rentes die kredietaanbieders op dat moment hanteren voor doorlopende kredieten aan consumenten. In de aangeboden kredietvergoeding kan de kredietaanbieder alle factoren meewegen die volgens hem de prijs van het krediet in het individuele geval moeten bepalen, waaronder commerciële motieven en het risico dat volgens de inschatting van de kredietaanbieder aan de individuele consument is verbonden. De prijs wordt dus bij de aanvang van de kredietovereenkomst bepaald en de consument aanvaardt die met het sluiten van de kredietovereenkomst. Daarmee is het verschil vastgelegd tussen de individuele kredietvergoeding en het gemiddelde van de rente op de relevante kredietmarkt.
5.10 De Bank zal het bedoelde verschil tussen de gemiddelde rente en de individuele kredietvergoeding, zoals dat bij het sluiten van de kredietovereenkomst is gegeven, moeten handhaven, althans ervoor moeten zorgen dat dit verschil niet ten nadele van de consument wijzigt, om de kredietvergoeding in de pas te houden met de marktrente en zo te voldoen aan de verwachtingen die de consument daarover mocht hebben. De Bank moet bij het dalen van de marktrente de individuele kredietvergoeding dus op die wijze met de schommelingen van de marktrente laten meebewegen. Dat wil niet zeggen dat de Bank bij het dalen van de marktrente de kredietvergoeding dagelijks moet aanpassen. Een periodieke aanpassing met redelijke intervallen volstaat. Een aanpassing per kwartaal zal in het algemeen redelijk zijn.

Ten overvloede merkt de Commissie van Beroep op dat de Bank bij het stijgen van de marktrente de kredietvergoeding mag verhogen met behoud van het eerdergenoemde verschil, maar zij is daartoe op grond van de overeenkomst vanzelfsprekend niet verplicht. Zij mag in het voordeel van de consument van verhoging afzien of de verhoging beperken."

2.20 Nadat via de uitspraken van de Commissie van Beroep van het Kifid met nummers 2019-005a en b, en het daaraan gehechte deskundigenrapport, duidelijkheid was verschaft over de vraag hoe de gemiddelde marktrente (de referentierente) moest worden bepaald, heeft de bank een compensatieregeling opgestart voor klanten die volgens het hierboven aangehaalde beoordelingskader te veel rente hebben betaald. De bank heeft haar klanten daarvoor verwezen naar de website mijnrentevergoeding.nl. In de compensatieregeling is onder meer opgenomen dat de bank rente over rente vergoedt.

2.21 Naar aanleiding van de gegevens die de consumenten hebben ingevuld op deze website is voor hen voor krediet 3 een compensatie berekend van € 6.991,69,- (exclusief wettelijke rente). Uit de specificatie van de berekening volgt dat de bank vanaf 1 januari 2008 rente over rente vergoedt. De consumenten hebben dat bedrag als compensatie niet geaccepteerd, omdat zij menen dat de berekening van deze compensatie niet voldoet aan de uitgangspunten zoals bepaald door de Commissie van Beroep van Kifid.[1] Zij hebben zich daarover op 14 augustus 2020 bij de bank beklaagd.

2.22 Binnen de door de bank opgestelde compensatieregeling werd voor contracten met een startdatum die is gelegen voor 1 januari 2008 gerekend met een fictieve start-datum van 1 januari 2008. Enkele consumenten met contracten met een oudere startdatum zijn daartegen in verweer gekomen. De consumenten hebben om een aanvullende compensatie verzocht en de bank heeft dit verzoek afgewezen.

2.23 Medio april 2022 hebben de consumenten krediet 3 volledig ingelost. De bank heeft dit in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (Stichting BKR) laten registreren door bij het contract een werkelijke einddatum te laten plaatsen.

De klacht en vordering

2.24 De consumenten klagen erover dat de bank hen te veel kredietvergoeding in rekening heeft gebracht, doordat het tarief van de kredietvergoeding tijdens de looptijd van krediet 1, 2 en 3 te hoog zou zijn geweest.

---

[1] Commissie van Beroep van Kifid met nummers 2019-004, 2019-005 en 2019-005B, te vinden op www.kifid.nl.

Primair stellen de consumenten dat de bank een basisrente van 4,7% had moeten hanteren en deze gedurende de looptijd van krediet 1, 2 en 3 zou hebben moeten laten meebewegen met fluctuaties in de relevante marktrente. Subsidiair stellen de consumenten dat de bank het 1-maands Euribor-tarief had moeten hanteren en deze gedurende de looptijd van krediet 1, 2 en 3 zou hebben moeten laten meebewegen met fluctuaties in de relevante marktrente. Meer subsidiair stellen de consumenten dat de bank een door Kifid te bepalen rentepercentage had moeten hanteren. De consumenten mochten immers verwachten dat de rente op de kredieten in de pas zou blijven met de relevante marktrente. De consumenten stellen dat het door de bank aangeboden compensatiebedrag onjuist en te laag is.

2.25 Daarnaast klagen de consumenten over de rol van de bank gedurende de looptijd van krediet 3. Zij stellen zich op het standpunt dat de bank vanwege de financiële situatie waarin de consumenten zich bevonden en de verzoeken die zij hebben gedaan vanuit haar zorgplicht de kredietvergoeding had moeten verlagen dan wel het krediet 3 had moeten omzetten naar een persoonlijke lening.

2.26 Verder stellen de consumenten dat de bank ten onrechte heeft geweigerd om de kredietlimiet vermeld in het CKI aan te (laten) passen naar het huidige uitstaande saldo. De consumenten konden immers geen nieuwe opnames verrichten waardoor de vermelde limiet onjuist was.

2.27 De consumenten hebben tevens gesteld dat de bank het verweerschrift in deze procedure niet tijdig bij het Kifid heeft ingediend waardoor het verweerschrift buiten beschouwing dient te worden gelaten. De consumenten voeren hierbij aan dat het verweerschrift één dag te laat is ingediend.

2.28 De consumenten vorderen een vergoeding voor te veel betaalde rente over de gehele looptijd van krediet 1, 2 en 3. De consumenten hebben hun schade begroot op € 28.554,-. Dit bedrag is tot stand gekomen door toepassing van de door de bank geadverteerde rente van 4,7% gerekend vanaf 10 juli 2006 vermeerderd met een bedrag van € 1.250,- voor advocaatkosten. Ook vorderen de consumenten wettelijke rente over € 27.304,- (de te veel betaalde rente) vanaf 10 juli 2006.

2.29 Tot slot vorderen de consumenten om kwijtschelding van het openstaande saldo dat resteert na compensatie van te veel betaalde rente als compensatie voor geleden immateriële schade. Indien deze vordering niet wordt toegewezen, verzoeken de consumenten om verlaging van het huidige rentetarief naar het 1-maands Euribor tarief, 4,7% dan wel enig ander door Kifid te bepalen lager tarief.

Het verweer

2.30 De bank heeft de volgende verweren gevoerd.

De hoogte van de kredietvergoeding

2.30.1. Met betrekking tot alle drie de kredieten heeft de bank aangevoerd dat de primaire en subsidiaire klachten van de consumenten zijn vervallen en met betrekking tot krediet 1 en 2 dat deze daarnaast ook zijn verjaard.

2.30.2. Partijen zijn een variabele kredietvergoeding overeengekomen. Er is geen enkel aanknopingspunt voor de stelling van de consumenten dat het tarief bij aanvang of anderszins gelijk aan 4,7% of aan het Euribor-tarief zou hebben moeten zijn.

Uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid

2.30.3. Voor krediet 1 heeft de bank in haar verweerschrift een aanbod gedaan van € 40,46. Naar het oordeel van de bank wordt met dit bedrag de te veel in rekening gebrachte kredietvergoeding vergoed. Verder heeft de bank aangevoerd dat de CBS-rentereeks in de periode tussen 14 juni 2006 en 11 januari 2008 niet de reële gemiddelde marktrente/ marktomstandigheden weergeeft. Kort gezegd nu daarin ook de onvergelijkbare stunttarieven en de werkwijze van DSB Bank zijn opgenomen. Het zou naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn van de bank te verwachten dat zij de kredietvergoeding aanpast aan de loktarieven van DSB Bank, die veelal zelfs verlieslatend waren. De kredietvergoeding van de consument vóór 1 januari 2008 past volgens de bank in de lijn van de marktontwikkelingen in die periode, zodat er geen vergoeding hoeft te worden betaald.

2.30.4. Ten aanzien van krediet 2 heeft de bank aangevoerd dat de consumenten geen aanspraak hebben op compensatie voor te veel in rekening gebrachte kredietvergoeding. Uit de berekening van de bank volgt dat de kredietvergoeding in de pas heeft gelopen met de referentierente en de consumenten niet te veel rente hebben betaald.

2.30.5. Ten aanzien van krediet 3 heeft de bank aangevoerd dat de klacht van de consumenten te laat bij Kifid is ingediend en daardoor niet-behandelbaar is. Desondanks heeft de bank per mei 2020 een aanbod aan de consumenten gedaan en de bank heeft aangegeven dat dit aanbod nog steeds geldig is.

2.30.6. De bank heeft ook nog aangevoerd dat geen recht op compensatie bestaat voor de periode dat het kredietvergoedingspercentage zich onder de referentierente bevond. Dan is immers niet te veel rente in rekening gebracht. Indien bij aanvang van de kredietovereenkomst de kredietvergoeding zich onder de CBS-rentereeks bevond, hebben de consumenten al een zeer scherp tarief gekregen. Om de bank te dwingen om bij een daling van de CBS/DNB-rentereeks een nog lager tarief aan te bieden is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar en dit kan ook niet volgen uit de tekst van het rentewijzigingsbeding. Volgens de bank bestaat ook geen recht op compensatie indien de kredietvergoeding lager was dan de laagste rente van de bank. Dan zouden de consumenten een tarief betalen dat onder de kostprijs ligt.

Verzoek om persoonlijke lening

2.30.7. De consumenten hebben in 2015 hierover hun beklag gedaan bij de bank en de klacht pas op 12 november 2020 bij het Kifid ingediend. De termijnen opgenomen in het Reglement Geschillencommissie Financiele Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies – vanaf 1 april 2017 tot 1 april 2022 (reglement) zijn hiermee overschreden. Verder gaat dit klachtonderdeel over het aangaan van een nieuwe rechtsverhouding en behandelt het Kifid geen klachten die zien op het aangaan van een nieuwe rechtsverhouding. Tot slot rustte op de bank geen verplichting om een nieuwe kredietovereenkomst met de consumenten aan te gaan.

BKR-registratie

2.30.8. Volgens het Algemeen Reglement CKI dient de bank de limiet van het doorlopend krediet te vermelden en de bank heeft hiernaar gehandeld. Wel is de bank bereid om indien gewenst een opgave te doen van het actuele uitstaande saldo van krediet 3 en te verklaren dat de consumenten geen nieuw krediet kunnen opnemen.

Hoogte van de schade en de vordering van wettelijke rente

2.30.9. De bank betwist de door de consumenten berekende hoogte van de schade en de vordering van wettelijke rente vanaf 10 juli 2006. Verder stelt de bank zich op het standpunt dat de gevorderde advocaatkosten en immateriële schadevergoeding niet kunnen worden toegewezen.

Datum indiening verweerschrift

2.30.10. De bank heeft het verweerschrift tijdig ingediend.

3. De beoordeling

De termijn van indiening van het verweerschrift door de bank

3.1 De commissie zal eerst het processuele argument van de consumenten behandelen dat het verweerschrift niet tijdig is ingediend op grond van het reglement. De commissie oordeelt als volgt.

3.2 Op 1 september 2021 is de vertegenwoordiger van de bank per e-mail in de gelegenheid gesteld om het verweerschrift in te dienen. Artikel 12.7 van het reglement schrijft hier een termijn voor van vier weken na ontvangst van die brief. Deze termijn eindigde op 29 september 2021. Deze termijn kan op grond van artikel 12.7, op gemotiveerd verzoek van de bank, verlengd worden met twee weken (of met vier weken in de maanden juli en augustus). De vertegenwoordiger van de bank is vervolgens schriftelijk, na gemotiveerd verzoek hiertoe, uitstel verleend tot en met 13 oktober 2021. Het verweerschrift is op 13 oktober 2021 per e-mail ingediend en daarmee binnen de verleende uitsteltermijn. Naar aanleiding van het voorgaande ziet de commissie dan ook geen reden om het verzoek van de consumenten te honoreren.

Behandelbaarheid van de klacht over krediet 3 – omzetting naar een persoonlijke lening en de hoogte van de kredietvergoeding

3.3 De vraag is of de consumenten – zoals de bank betoogt – hun klacht over de weigering om een persoonlijke lening te verstrekken en de hoogte van de rente op krediet 3 te laat bij Kifid hebben ingediend.

3.4 Een klacht moet aan Kifid worden voorgelegd binnen een jaar nadat de consumenten voor de eerste keer hebben geklaagd bij de bank, dan wel binnen drie maanden nadat de bank haar definitieve standpunt heeft meegedeeld. Dit is vastgelegd in artikel 5 van het reglement.

3.5 De commissie stelt vast dat Kifid de klacht op 12 november 2020 heeft ontvangen. Tussen partijen staat niet ter discussie dat de consumenten medio 2015 voor het eerst een klacht hebben ingediend bij de financieel dienstverlener. De klacht over de schending van de zorgplicht die nu voorligt, is naar het oordeel van de commissie gelijk aan de klacht die de consumenten dan wel hun adviseur destijds bij de bank hebben ingediend. Beide klachten zien op de afwijzing van het verzoek tot herstructurering van het krediet.

3.6 De primaire klacht van de consumenten – dat de bank een basisrente van 4,7% had moeten hanteren - is naar het oordeel van de commissie eveneens gelijk aan de klacht die de consumenten dan wel hun adviseur in 2015 bij de bank hebben ingediend.

3.7 Nadat de bank op 10 juli 2015 op de klacht had gereageerd en de consumenten bij e-mail van 16 juli 2015 daar weer een reactie op kenbaar hadden gemaakt, reageerde de bank vervolgens bij brief van 28 juli 2015. In deze reactie wees de bank op haar eerdere brief van 10 juli 2015. In deze brief van 10 juli 2015 heeft de bank benoemd de mogelijkheid de klacht bij het Kifid in te dienen. De bank wees daarbij ook op de 3-maands termijn.

3.8 Zoals benoemd bij punt 3.5 hebben de consumenten hun klacht bij het Kifid op 12 november 2020 ingediend. Hoe begrijpelijk de frustratie van de consumenten ook is, zij hebben zich destijds neergelegd bij de handelwijze van de bank en zij voldoen nu noch aan de termijn van drie maanden na het definitieve standpunt, noch aan de termijn van een jaar na indiening van de oorspronkelijke klacht.

3.9 Dit alles leidt tot de conclusie dat deze twee klachtonderdelen niet behandelbaar zijn. De commissie verwerpt het verweer van de bank dat ook de subsidiaire klachten van de consumenten over de hoogte van de rente niet-behandelbaar zijn. Deze klachten van de consumenten zijn blijkens de door partijen overgelegde stukken niet eerder door de consumenten naar voren gebracht.

Klacht over de hoogte van de in rekening gebrachte kredietvergoeding op krediet 1,2 en 3

3.10 Voordat de commissie de klacht van de consumenten inhoudelijk kan beoordelen, moet zij oordelen over de formele verweren van de bank. De bank heeft, kort gezegd, (i) met betrekking tot krediet 1 en 2 een beroep gedaan op verjaring van de vordering van de consumenten en (ii) met betrekking tot alle drie de kredieten gesteld dat de consumenten hun klachtplicht, zoals bedoeld in artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW) hebben geschonden. De commissie beoordeelt deze twee formele verweren in het navolgende afzonderlijk.

Verjaring

3.11 De verjaringstermijn volgt uit artikel 3:310 lid 1 BW. Volgens vaste rechtspraak geldt dat de hierin genoemde termijn van vijf jaar pas gaat lopen wanneer de consumenten voldoende zekerheid hebben verkregen dat zij schade hebben geleden, die werd veroorzaakt door de bank.[2]

[2] Zie daarvoor Hoge Raad 31 maart 2017, ECLI:NL:HR:2017:552, overweging 3.3.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Aangezien uit het beoordelingskader van de Commissie van Beroep van Kifid blijkt dat de consumenten ervan mochten uitgaan dat zij een rente zouden betalen die zich (met een bij aanvang bepaald verschil) zou verhouden tot de marktrente, hadden de consumenten naar het oordeel van de commissie niet bedacht hoeven te zijn op het feit dat de aan hen berekende rente met die marktrente uit de pas was gelopen. De consumenten hadden naar het oordeel van de commissie geen reden te twijfelen aan de deugdelijkheid van het handelen van de bank. Binnen die omstandigheden is de commissie van oordeel dat de consumenten pas voldoende zekerheid hadden dat sprake was van schade die voortvloeide uit het handelen van de bank door de eind-uitspraak van de Commissie van Beroep van Kifid met nummer 2019- 005B, die op 5 februari 2020 werd gepubliceerd.[3] Dit betekent dat van verjaring geen sprake is, nu de consumenten al ruimschoots voor die tijd hebben geklaagd.

Klachtplicht

3.12 Gezien hetgeen hiervoor is overwogen slaagt het beroep op de schending van de klachtplicht als bedoeld in artikel 6:89 BW ook niet. In dat kader is van belang dat er minder snel een voortvarend onderzoek naar de deugdelijkheid van de prestatie hoeft te worden verwacht, indien de consumenten erop mogen vertrouwen dat er niet gebrekkig wordt gepresteerd door de bank.[4] Daarnaast is een belangrijke omstandigheid die wordt meegewogen, of de bank in een slechtere bewijspositie is terechtgekomen doordat de consumenten hebben gewacht met klagen.[5] In het onderhavige geval is van een dergelijke benadeling geen sprake. De ontwikkelingen van de contractrente die in overweging 2.6, 2.10 en 2.18 zijn overgelegd, zijn immers door de bank zelf in het geding gebracht, waaruit blijkt dat zij nog over de relevante stukken beschikt om verweer te kunnen voeren tegen de onderhavige vordering.[6]

Inhoudelijke beoordeling

3.13 Volgens het beoordelingskader van de Commissie van Beroep van Kifid moet de kredietvergoeding gedurende de looptijd in de pas blijven met de referentierente. Het verschil, dat gedurende de looptijd van het krediet moet worden gehanteerd, wordt bij aanvang bepaald.

---

[3] Zie in dat verband ook het arrest Hoge Raad 9 oktober 2020, ECLI:NL:HR:2020:1603, overweging 3.3.3., te vinden op www.rechtspraak.nl.
[4] Zie daarvoor Concl. A-G W.L. Valk 13 maart 2020, ECLI:NL:PHR:2020:284, overweging 3.9, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[5] Zie Hoge Raad 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600, overweging 4.2.6, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[6] Zie ook Commissie van Beroep Kifid, nr. 2021-0021 overwegingen 5.19 t/m 5.22, te vinden op www.kifid.nl.

Door de Commissie van Beroep van Kifid is op basis van het deskundigenrapport[7] een referentierente bepaald om te berekenen of sprake is van te veel betaalde rente op doorlopend krediet.[8]

3.14 Het verweer van de bank ten aanzien van de compensatie voor de periode voor 1 januari 2008 bij krediet 1 slaagt niet. De bank heeft aangevoerd dat de referentierente die door de Commissie van Beroep van Kifid is gehanteerd niet de reële gemiddelde marktrente weergeeft in de periode voor 1 januari 2008, kort gezegd omdat de stunttarieven van DSB de gemiddelde marktrente verstoorden. De commissie merkt daarbij op dat uit het deskundigenrapport, dat heeft geleid tot het vaststellen van de referentierente, blijkt dat daarin de situatie van DSB is opgemerkt en meegenomen.[9] Daarnaast heeft de Commissie van Beroep van Kifid recent opnieuw geoordeeld dat voor de periode vanaf 1 januari 1998 de referentierente dient te worden gehanteerd die volgt uit het deskundigenrapport.[10]

3.15 Binnen het door de Commissie van Beroep van Kifid geschetste beoordelingskader is ook geen steun te vinden voor de redenering van de bank die inhoudt dat geen rentevergoeding verschuldigd is voor de periode waarin het kredietvergoedingspercentage lager was dan de referentierente en ook niet indien de kredietvergoeding lager was dan de laagste rente van de bank. Zie hiervoor overweging 2.3 van deze uitspraak. Hieruit volgt dat de kredietvergoeding (contractrente) gedurende de looptijd in de pas moet blijven met de referentierente. Het verschil, dat gedurende de looptijd moet worden gehanteerd, wordt bij aanvang bepaald. Daarbij wordt geen onderscheid gemaakt voor de situatie dat de kredietvergoeding lager is dan de referentierente en/of de laagste rente van de bank. Ook in die gevallen mogen de consumenten er naar het oordeel van de commissie op vertrouwen dat de kredietvergoeding in de pas blijft lopen met de referentierente.

3.16 Voor zover de consumenten van mening zijn dat de kredietvergoeding in de pas moet blijven met Euribor in plaats van met de referentierente, zijn daarvoor in voornoemde uitspraken geen aanknopingspunten te vinden. Ook uit de kredietovereenkomsten blijkt een dergelijke koppeling niet. De commissie gaat daarom uit van de referentierente zoals die in eerder vermeld deskundigenrapport is vastgesteld.

---

[7] Zie Deskundigenrapportage met nummer 2019-005C, te vinden op www.kifid.nl.
[8] Zie Commissie van Beroep Kifid nummer 2021-0021, overwegingen 5.19 t/m 5.22., te vinden op www.kifid.nl.
[9] Zie Commissie van Beroep Kifid nummer 2019-005C, pagina 12 en 13, te vinden op www.kifid.nl.
[10] Zie Commissie van Beroep Kifid nummers 2021-0015 en 2021-0021, te vinden op www.kifid.nl.

3.17 Dit betekent dat de bank de door de consumenten verschuldigde kredietvergoeding in rekening gebracht bij krediet 1, 2 en 3 zal moeten herrekenen, om deze in de pas te houden met de referentierente. Daarbij dient de bank het verschil tussen de kredietvergoeding en de referentierente zoals die was bij aanvang van de kredietovereenkomsten te handhaven gedurende de periode daarna. Een periodieke aanpassing met redelijke intervallen volstaat. Een aanpassing per kwartaal kan in het algemeen als redelijk worden aangenomen. Daarbij heeft de bank de vrijheid om in verrekening te brengen wat de consumenten minder aan rente hebben betaald dan deze zouden hebben betaald indien de kredietvergoeding steeds had meebewogen met de referentierente.[11]

3.18 Verder sluit de commissie voor de herrekening aan bij de door de bank bij het verweerschrift overgelegde berekeningen waarin ook is opgenomen dat rente-over-rente wordt vergoedt. Dit in overeenstemming met de recente uitspraak van de Commissie van Beroep van Kifid waarin is geoordeeld dat bij het berekenen van de compensatie voor te veel betaalde rente op doorlopende krediet rekening moet worden gehouden met het rente-over-rente-effect.[12]

3.19 De uitvoering van de berekeningen laat de commissie over aan de bank als professionele partij. Daarbij verwacht de commissie dat de bank de berekeningen aan de consumenten doet toekomen om de consumenten inzicht te geven in de totstandkoming van de hoogte van de compensatie.

3.20 De bedragen die uit de in het kader van de in overweging 3.17 en 3.18 uitgevoerde berekeningen volgen, dienen te worden vermeerderd met de wettelijke rente hierover. De consumenten hebben wettelijke rente gevorderd vanaf 10 juli 2006. De consumenten hebben deze datum niet nader onderbouwd. Uit het compensatieplan van de bank volgt dat de bank wettelijke rente toekent vanaf het moment dat het krediet is ingelost. De commissie verwijst partijen naar hetgeen in de compensatieregeling is opgenomen hierover en ziet geen aanleiding om hierover een ander oordeel te geven.

3.21 De vordering van de consumenten wordt in zoverre dan ook toegewezen.

---

[11] Zie Commissie van Beroep van Kifid nummer 2021-0015, overwegingen 5.19 en 5.20, te vinden op www.kifid.nl.

[12] Zie Commissie van Beroep van Kifid nummer 2022-0036, te vinden op www.kifid.nl.

Registratie in het CKI

3.22 De commissie stelt vast dat de bank bij Stichting BKR is aangesloten en de als gevolg daarvan afgesproken rechten en verplichtingen dient na te komen zoals die zijn vastgelegd in het Algemeen reglement CKI.[13] In dit reglement is bepaald dat de bank verplicht is een overeenkomst als krediet 3 (te weten een revolverend (doorlopend) krediet) te melden met vermelding van de kredietlimiet.

3.23 De consumenten klagen over de vermelding van de oorspronkelijke kredietlimiet in het CKI, zie hiervoor overweging 2.26. Recent hebben de consumenten krediet 3 ingelost en heeft de bank de werkelijke einddatum laten registreren in het CKI. Naar het oordeel van de commissie hebben de consumenten geen belang meer bij hun vordering tot aanpassing van de limiet in het CKI. Deze registratie is nu voorzien van een werkelijke einddatum en de consumenten hebben zelf niets meer aan een eventuele vaststelling dat de bank de limiet ten onrechte niet heeft verlaagd. Op basis hiervan zal dit klachtonderdeel verder onbesproken blijven.

Overige vorderingen

3.24 De consumenten hebben verder compensatie van de door hen gemaakte advocaatkosten van €1.250,- gevorderd. De bank heeft deze vordering betwist en aangegeven dat er geen gronden aanwezig zijn voor een kostenveroordeling ten gunste van de consumenten en daarbij dat de consumenten geen onderbouwing van de door hen gevorderde kosten hebben overgelegd. In reactie hierop hebben de consumenten een factuur van een advocaat ten bedrage van € 356,95 overgelegd en aangevoerd dat zij het resterende bedrag van € 893,05 ter vergoeding van de door hen bestede tijd en inspanning van de bank vorderen.

3.25 Het is de vaste lijn in de uitspraken van de commissie dat een vergoeding voor bestede tijd in beginsel niet wordt toegewezen. Men heeft in het maatschappelijk verkeer het een en ander van elkaar te dulden en het oplossen van conflicten kost nu eenmaal tijd, waarvoor ook bepaalde kosten moeten worden gemaakt. En die komen in beginsel niet voor vergoeding in aanmerking. Bestede tijd kan wel tot een vergoeding leiden als de consumenten aantonen dat zij daadwerkelijk inkomsten hebben gederfd. Maar in dit geval is dat niet komen vast te staan.

3.26 De vordering van de consumenten tot vergoeding van de kosten die voor deze klachtprocedure zijn gemaakt, is ook niet toewijsbaar. Voor vergoeding van proceskosten kent Kifid de regeling "Liquidatietarief behorende bij artikel 38.11 reglement".

[13] De relevante artikelen uit het Algemeen reglement CKI zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Uit deze regeling volgt dat het liquidatietarief kan worden toegepast als de consumenten worden bijgestaan door een advocaat of een beroepsmatig handelend professional én de commissie de consumenten geheel of gedeeltelijk in het gelijk stellen of wanneer zij voor een kostenveroordeling anderszins gronden aanwezig acht. Aan deze voorwaarden voor toekenning van een proceskostenvergoeding is in dit geval niet voldaan.

3.27 Ten aanzien van de stelling van de consumenten dat de kwestie hen voor veel stress heeft gezorgd en zij – op grond hiervan – aanspraak kunnen maken op een immateriële schadevergoeding, merkt de commissie het volgende op. Een immateriële schadevergoeding kan (slechts) worden toegekend in situaties zoals vermeld in artikel 6:106 lid 1 van het BW, te weten in de situatie waarin a) de aansprakelijke persoon het oogmerk had zodanig nadeel toe te brengen, b) de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast of c) het nadeel gelegen is in de aantasting van de nagedachtenis van een overledenen. Nu geen van deze situaties zich in dezen voordoet, bestaat er – hoe vervelend de ervaring voor de consumenten ook is geweest – geen grond voor een immateriële schadevergoeding.

3.28 Deze vorderingen van de consumenten worden dan ook afgewezen.

4. De beslissing

De commissie verklaart de primaire klacht over de hoogte van de kredietvergoeding en de klacht over de schending van zorgplicht niet-behandelbaar. Verder beslist de commissie dat de bank binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd aan de consumenten de te veel betaalde rente op krediet 1, 2 en 3 dient terug te betalen, zoals hiervoor onder 3.17 tot en met 3.20 is overwogen, te vermeerderen met de wettelijke rente over deze bedragen vanaf het moment van inlossing van krediet 1, respectievelijk 2 en 3 tot aan de dag der algehele voldoening.

Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit het Algemeen reglement CKI

Artikel 15 Welke overeenkomsten worden gemeld
1 De zakelijke klant meldt bij Stichting BKR alle overeenkomsten met de consument met een looptijd van langer dan één (1) maand indien de consument niet beroeps- of bedrijfsmatig handelt in de vorm van een:
(…)
b. revolverend (doorlopend) krediet (RK)
(…)

Artikel 17 Doorlopend krediet
1 Een doorlopende kredietovereenkomst is een overeenkomst waarbij:
a de consument op verschillende tijdstippen geldbedragen kan opnemen, maar waarbij de opgenomen bedragen (uitstaand saldo) het vastgesteld totaal kredietbedrag (kredietlimiet) niet mogen overschrijden; of
b de zakelijke klant of een derde aan de consument op verschillende tijdstippen de mogelijkheid biedt tot het gebruik van een goed (roerende zaak) of een dienst verleend, waarbij de opgenomen bedragen (uitstaande saldo) het vastgesteld totaal kredietbedrag (kredietlimiet) niet mogen overschrijden.
2 Binnen het vastgesteld totaal kredietbedrag (kredietlimiet) kan de consument herhaaldelijk bedragen opnemen en moet de consument één of meer betalingen aan de zakelijke klant doen. Er kan sprake zijn van een vaste of variërende maandelijkse betaling.
3 De zakelijke klant is verplicht een doorlopende krediet bij Stichting BKR te melden bij een kredietlimiet van meer dan € 250,-.
4 Bij een doorlopend krediet moeten wijzigingen in de kredietlimiet worden gemeld wanneer de nieuwe kredietlimiet € 250,- of meer afwijkt van de eerder gemelde kredietlimiet. Wijzigingen in de kredietlimiet mogen worden gemeld wanneer de nieuwe kredietlimiet minder dan € 250,- afwijkt van de eerder gemelde kredietlimiet.