Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0942

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	25 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument stelt dat hij op basis van eerdere uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid recht heeft op een vergoeding voor te veel betaalde rente voor het doorlopend krediet dat hij bij de bank heeft afgesloten. De bank heeft een berekening opgesteld waaruit volgt dat de consument geen recht heeft op een vergoeding. De consument betwist deze berekening. De commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat de consument recht heeft op een compensatie. De vordering van de consument wordt afgewezen.

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) de klachtformulieren van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de bank en 5) de verklaring van de consument dat hij een niet-bindende uitspraak wil.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw F.A.F. Belfor.

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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 17 augustus 2004 heeft de consument een doorlopend krediet afgesloten, met een kredietlimiet van € 7.000,-, en een variabele effectieve rente van bij aanvang 9,4% per jaar.

2.2 Bij overeenkomst van 1 oktober 2004 is de kredietlimiet verhoogd tot € 19.000,-. De consument was voor dit krediet een variabele effectieve rente verschuldigd van bij aanvang 7,6% per jaar.

2.3 De bank heeft de rente gedurende de looptijd meerdere keren aangepast.

2.4 De consument heeft betalingsachterstanden laten ontstaan. Op 23 april 2014 heeft de bank het uitstaande saldo ter incasso uit handen gegeven aan de deurwaarder. De deurwaarder heeft de consument meerdere keren schriftelijk tot betaling gesommeerd. In deze brieven is telkens een hoofdsom van € 30.276,50 opgegeven.

2.5 De bank heeft de consument in 2022 een vergoeding van € 175,- uitgekeerd via Kredietclaim.

2.6 De bank heeft in navolging van eerdere uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid ten behoeve van haar klanten een compensatieregeling opgesteld voor het vergoeden van te veel betaalde variabele rente op doorlopend krediet.

2.7 Op verzoek van de consument heeft de bank voor de consument een compensatie-berekening opgesteld (hierna: berekening I). In deze berekening is de te betalen rente per mei 2014 op 0% gezet. Volgens deze berekening heeft de consument geen recht op een compensatie. De consument heeft zich bij de bank beklaagd over deze berekening en heeft een klacht bij Kifid ingediend.

2.8 Tijdens de procedure heeft de bank een nieuwe compensatieberekening opgesteld (hierna: berekening II), rekening houdend met de rente die de deurwaarder in rekening heeft gebracht. In deze berekening is de rente rond 1 juli 2018 op 0% gezet. Ook op grond van deze berekening heeft de consument geen recht op compensatie, maar heeft hij juist € 12.707,41 minder aan rente betaald dan in de situatie dat de overeengekomen rente de schommelingen in de marktrente zou hebben gevolgd.

De klacht en vordering

2.9 De commissie onderscheidt drie vorderingen van de consument: 1) de bank moet hem het te veel betaalde bedrag aan rente terugbetalen, inclusief wettelijke rente (naar de commissie begrijpt: vanaf het moment van indiening van de klacht), of hem het nu nog openstaande bedrag kwijtschelden; 2) de bank moet hem alle ontbrekende documenten verstrekken; 3) de bank moet hem een vergoeding voor financiële en emotionele schade betalen. De consument voert de volgende argumenten aan voor deze vorderingen.

2.10 Ter onderbouwing van vordering 1 voert de consument aan dat de door de bank opgestelde berekeningen onduidelijk en op punten onjuist zijn. Hij werpt onder meer de volgende bezwaren op:

a. De consument heeft het krediet van € 19.000,- in oktober 2004 niet volledig opgenomen, terwijl de berekeningen hier wel van uitgaan. Op 21 oktober 2004 bedroeg het saldo € 16.574,88 en de betaalde rente was € 74,87 in plaats van € 117,04 volgens berekening II.

b. De bedragen uit de berekeningen komen niet overeen met de door de consument betaalde rente op de financieel jaaroverzichten van 2006 tot en met 2019 en ook niet met de bedragen die de deurwaarder aan de consument heeft doorgegeven.

c. Het uitstaande saldo is volgens de berekeningen in de periode 2004 tot 2014 op onverklaarbare wijze gestegen terwijl de consument de rente tijdig heeft betaald. Vanaf april 2014 is het uitstaande saldo juist gedaald terwijl de consument volgens de berekeningen geen (rente)betalingen heeft gedaan.

d. Het is onduidelijk waarom er in 2014 een rentestop is ingevoerd en de deurwaarder na die datum toch nog rente in rekening heeft gebracht. Hierdoor is de schuld kunstmatig verhoogd.

e. Tot april 2014, de datum van de rentestop in berekening I, heeft de consument € 3.107,95 te veel aan rente betaald. De bank had dit bedrag op dat moment moeten aanwenden als extra aflossing.

f. Het is niet aannemelijk dat de consument niet te veel rente heeft betaald omdat de bank hem in 2022 via Kredietclaim nog een bedrag van € 175,- heeft vergoed.

g. Uit de berekeningen blijkt dat de door de consument betaalde rente op meerdere momenten hoger was dan de rente die hij had mogen verwachten als de rente de schommelingen in de marktrente zou hebben gevolgd. Hier moet logischerwijs een compensatie uit voortvloeien.

h. Het hanteren van de rente-op-rente-methode is niet juist, althans niet voor zover daarmee het fictieve uitstaande saldo wordt verhoogd met de op enig moment te weinig betaalde rente. Dit gevolg had de consument niet hoeven te verwachten toen hij de overeenkomst sloot.

2.11 Ten aanzien van vordering 2 voert de consument aan dat op de financieel jaaroverzichten van 2014 tot en met 2019 de door de consument betaalde rente ontbreekt. De consument is daarom mogelijk belastingteruggaven misgelopen en de bank moet nieuwe jaaropgaven verstrekken. De consument beschikt daarnaast niet over de afschriften van het krediet vanaf 2020.

Het verweer

2.12 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar deze zaak over gaat

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank 1) de consument een vergoeding moet betalen voor te veel betaalde rente, of het nog uitstaande saldo van het krediet moet kwijtschelden, 2) bepaalde documenten aan de consument moet verstrekken en 3) de consument een schadevergoeding moet betalen. De commissie is van oordeel dat de bank dit alles niet hoeft te doen. Zij licht dit oordeel hierna toe.

Inleiding

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de bank de schommelingen in de marktrente onvoldoende heeft gevolgd. Om te bepalen of de consument recht heeft op een compensatie heeft de bank compensatieberekeningen opgesteld. De consument is het niet met deze berekeningen eens.

3.3 De commissie merkt op dat ook als de bezwaren van de consument gegrond zouden zijn dit niet leidt tot de conclusie dat de consument te veel rente heeft betaald. De commissie kan geen eigen berekening opstellen en is afhankelijk van wat partijen hiertoe aanvoeren. Daarbij geldt als uitgangspunt dat het op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering aan de consument is om zijn stelling te bewijzen dat de berekeningen niet juist zijn en dat hij wel recht heeft op compensatie. Wel kan een gegrond bezwaar leiden tot het oordeel dat de bank een nieuwe berekening moet opstellen. De consument heeft meer bezwaren tegen de berekeningen naar voren gebracht dan onder 2.10 zijn weergegeven. De commissie zal alleen die bezwaren van de consument behandelen die verband houden met zijn vordering en bij gegrondbevinding tot de conclusie moeten leiden dat de bank berekening II moet aanpassen.

Vordering 1: de berekening

a. <u>Discrepantie tussen het saldo in oktober 2004</u>

3.4 De consument verwijst naar een rekeningafschrift van 21 oktober 2004 dat niet bij de stukken zit. Daar komt bij dat uit één rekeningafschrift van 21 oktober 2004 niet het gemiddelde debetsaldo over oktober 2004 – de grondslag voor de renteberekening – kan worden afgeleid. De commissie kan dan ook niet vaststellen dat het saldo in de kolom *Gecorrigeerd gemiddeld debet* uit berekening II niet juist is en dat het bedrag dat de consument in die maand te veel aan rente heeft betaald niet juist is.

b. <u>Discrepanties tussen de berekening en de financieel jaaroverzichten en de specificaties van de deurwaarder</u>

3.5 De bank voert hierover het volgende aan. Zij heeft toegelicht dat de financieel jaaroverzichten vanaf 2014, door de overdracht van de vordering op de consument aan de deurwaarder, niet meer accuraat zijn, althans niet voor wat betreft de bedragen in de kolom *Betaalde rente*. De bank heeft de rente in haar systeem na de overdracht aan de deurwaarder in 2014 namelijk systeemtechnisch op 0% gezet, waardoor de kolom *Betaalde rente* vanaf 2015 op € 0,00 staat. Maar de rente is niet gestopt; de deurwaarder heeft de renteberekening van de bank overgenomen en heeft een (vaste) rente van 0,787% per maand in rekening gebracht over de hoofdsom tot 5 juni 2018. Per die datum is een rentestop ingevoerd die tot op heden geldt. De totaal verschuldigde rente over de periode april 2014 tot 5 juni 2018 bedraagt € 10.183,53. Omdat de bank niet meer kan nagaan hoeveel rente er precies per maand verschuldigd is geworden, heeft de bank in berekening II het totaalbedrag aan rente evenredig verdeeld over de periode 23 april 2014 en 5 juni 2018 (49 maanden). De bank heeft haar excuses aangeboden voor de hierdoor bij de consument ontstane onduidelijkheid.

3.6 De commissie is van oordeel dat de bank niet tot meer kan worden gehouden. De consument heeft geen bezwaar gemaakt tegen deze berekeningswijze. De commissie merkt hierbij op dat de berekening een hulpmiddel is om te begroten of de consument te veel rente heeft betaald. De bank moet hierbij zoveel mogelijk uitgaan van de beschikbare gegevens, maar als deze er niet zijn, zoals het daadwerkelijk betaalde bedrag aan rente per maand, mogen andere berekeningsmethoden worden gebruikt. De afwijkingen tussen de bedragen op de financieel jaaroverzichten en de bedragen uit de berekening zijn ook niet groot (slechts enkele euro's) en werken in het voordeel van de consument (de bedragen waarvan de bank is uitgegaan, zijn hoger hetgeen leidt tot een hoger bedrag aan te veel betaalde rente in de periode tot en met 2014).

3.7 De commissie stelt vast dat de specificaties van de deurwaarder steeds dezelfde hoofdsom van € 30.276,50 vermelden en dat dit volgens beide berekeningen van de bank ook het saldo was per eind april 2014. Uit berekening II blijkt dat het saldo per eind 2024 niet nul is. Er is daarmee geen sprake (meer) van discrepanties tussen de opgave van de bank en de deurwaarder.

c. <u>Het verloop van het uitstaande saldo voor en na 2014</u>

3.8 De bank heeft in de toelichting bij berekening I aangegeven dat zij het gemiddelde uitstaande saldo per maand vanaf 2008 heeft berekend aan de hand van de daadwerkelijke saldi. De consument heeft niet gesteld of onderbouwd dat deze saldi niet juist zijn. Ook heeft hij niet onderbouwd dat hij de in die periode verschuldigde rente daadwerkelijk heeft betaald. Vast staat dat de vordering is opgeëist omdat de consument niet aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan. Het is daarmee verklaarbaar dat het uitstaand saldo in de periode tot 2014 is opgelopen door wanbetaling. Ook blijkt uit het betalingsoverzicht van de deurwaarder, dat de bank heeft ingebracht, dat de consument wel degelijk betalingen heeft verricht na 2014. Het is daarmee ook verklaarbaar dat het uitstaande saldo na 2014, in combinatie met de rentestop in 2018, is teruggelopen.

d. De rentestop per 2014

3.9 De bank voert aan dat er geen sprake was van een rentestop per mei 2014, maar dat de rente is blijven doorlopen tot 5 juni 2018. Hoewel de commissie begrijpt dat berekening I bij de consument hierover tot onduidelijkheid heeft geleid, is dit met berekening II door de bank rechtgezet. De consument heeft niet gesteld of onderbouwd dat hij meer of minder rente heeft betaald dan in berekening II is opgenomen.

e. Extra aflossing

3.10 Uit berekening II blijkt dat de consument tot en met april 2014 te veel rente heeft betaald (in totaal een bedrag van € 2.245,28). Uit deze berekening blijkt ook dat de bank de te veel betaalde rente steeds in mindering heeft gebracht op het (fictieve) uitstaande saldo.[1] Deze te veel betaalde rente is in de berekening dus achteraf - in het kader van volledig herstel voor te veel betaalde rente - aangewend als extra aflossing, zodat de klacht van de consument ook op dit punt ongegrond is.

f. De vergoeding van Kredietclaim

3.11 De bank voert aan dat de compensatie via Kredietclaim losstaat van de eigen beoordeling door de bank. De commissie is van oordeel dat uit het enkele feit dat de consument een bedrag van € 175,- als compensatie heeft ontvangen niet kan worden geconcludeerd dat de consument recht heeft op meer compensatie. Dit geldt temeer nu uit berekening II niet volgt dat de consument te veel rente heeft betaald.

g. De rente was vaker hoger dan “de Kifid-rente”

3.12 De commissie stelt op grond van berekening II vast dat de rente die de consument in rekening is gebracht op meerdere momenten hoger is geweest dan de rente die hij heeft moeten betalen als de rente de schommelingen in de marktrente zou hebben gevolgd. Dit enkele feit leidt er echter niet toe dat de consument recht heeft op compensatie. Zoals de Commissie van Beroep van Kifid meermalen heeft geoordeeld[2], gaat het erom wat de consument *per saldo* te veel heeft betaald gedurende de looptijd van het krediet. Bij deze berekening moet dus ook rekening worden gehouden met de omstandigheid dat de consument in sommige periodes minder rente heeft betaald, bijvoorbeeld omdat de in rekening gebrachte rente lager is geweest dan bij het meebewegen met de marktrente of bij een rentestop het geval zou zijn. In het geval van de consument volgt uit berekening II dat hij per saldo niet te veel rente heeft betaald. Dit komt grotendeels omdat de consument sinds de rentestop in 2018 juist te weinig rente heeft betaald, vergeleken met de Kifid-referentierente.

[1] Dit volgt uit de kolom “Correctie op Gemiddeld Debet” uit berekening II.
[2] Zie CvB Kifid nrs. 2021-0015, 2021-0020 en 2021-0021 te raadplegen op www.kifid.nl.

h. Het rente-op-rente effect

3.13 De bank heeft in juni 2018 een rentestop ingevoerd. De daardoor vanaf dat moment 'te weinig' in rekening gebrachte rente voor het krediet telt mee in de berekening en is van grote invloed op de uitkomst van de compensatieberekening van de bank. De consument maakt bezwaar tegen het toepassen van het rente-op-rente-effect in de periodes dat er geen en daardoor 'te weinig' rente is betaald, waarbij het uitstaande saldo is vermeerderd met de te weinig betaalde rente. Hierdoor wordt het uitstaande saldo hoger en de te betalen rente ook.

3.14 De Commissie van Beroep van Kifid heeft zich niet uitgelaten over dit specifieke gevolg van het rente-op-rente-effect. De commissie oordeelt dat de bank het rente-op-rente-effect op deze wijze mocht toepassen, nu dit past in het systeem van volledig herstel van de situatie waarin de consument rechtens en feitelijk zou hebben verkeerd als de bank de schommelingen in de marktrente zou hebben gevolgd.

Vordering 2: de bank hoeft geen aanvullende of vervangende documenten op te stellen.

3.15 Hoewel de bank heeft erkend dat de financieel jaaroverzichten over 2014 tot en met 2018 niet juist zijn voor wat betreft de daarin opgenomen bedragen aan betaalde rente, heeft de consument niet aannemelijk gemaakt welk belang hij bij deze vordering heeft. Hij heeft niet gesteld of onderbouwd dat de foutieve jaaroverzichten tot schade hebben geleid bij het doen van zijn belastingaangifte. De commissie is daarom van oordeel dat de bank geen nieuwe financieel jaaroverzichten hoeft op te stellen.

3.16 Daarnaast heeft de bank onweersproken aangevoerd dat er geen rekeningafschriften meer zijn vanaf 2020 omdat het krediet vanaf dat jaar niet meer als krediet is geadministreerd bij de bank, maar als een 'gewone' vordering. Dat betekent dat de bank deze afschriften ook niet aan de consument kan verstrekken. De deurwaarder heeft de consument meerdere specificaties van de vordering van de bank verstrekt, uitgesplitst in hoofdsom bij overdracht aan de deurwaarder, verschuldigde rente en ontvangen betalingen. De consument heeft onvoldoende onderbouwd waarom hij met deze informatie niet uit de voeten kan.

Vordering 3: schadevergoeding

3.17 De commissie is van oordeel dat de consument deze vordering niet heeft onderbouwd, zodat deze wordt afgewezen.

Conclusie

3.18 De klacht van de consument is ongegrond en de daarop gestoelde vorderingen moeten worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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