Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0667

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	31 juli 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 afgewezen

Samenvatting

De consumenten zijn het er niet mee eens dat (een rechtsvoorganger van) Santander kosten in rekening heeft gebracht voor geldopnames die zij in de periode van 1998 tot en met 2012 hebben gedaan. Dit was volgens hen niet opgenomen in de overeenkomst of de algemene voorwaarden. Santander heeft zich verweerd met een beroep op de klachtplicht. De commissie komt tot het oordeel dat de consumenten de klachtplicht hebben geschonden. De vordering 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) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van Santander; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van Santander.

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 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 17 december 1988 een doorlopend krediet afgesloten bij (een voorganger van) Santander met een kredietlimiet van *ƒ* 2.500,- en een rente van 25%. Op de kredietovereenkomst waren de algemene voorwaarden van 1 juli 1986/1 mei 1988 van toepassing.

2.2 Tijdens de looptijd van het krediet hebben de consumenten regelmatig geldopnames gedaan. Santander heeft daarvoor kosten in rekening gebracht die door de consumenten steeds zijn betaald.

2.3 Op 1 januari 2020 hebben de consumenten het krediet volledig afgelost en is de overeenkomst beëindigd.

De klacht en vordering

2.4 De consumenten zijn het er niet mee eens dat Santander in de periode van 1998 tot en met 2012 kosten in rekening heeft gebracht voor het opnemen van geld. Per opname van meer dan € 20,- is een bedrag van € 9,95 in rekening gebracht. Deze kosten zijn uitzonderlijk hoog. Dit was niet opgenomen in de overeenkomst of de algemene voorwaarden. De consumenten vorderen vergoeding van deze kosten van in totaal € 365,-.

Het verweer

2.5 Santander heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of Santander de kosten voor geldopnames die de consumenten in de periode van 1998 tot en met 2012 hebben betaald moet terugbetalen.

3.2 Santander heeft zich verweerd met een beroep op schending van de klachtplicht (artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek). Door pas op 3 januari 2024 voor het eerst een klacht in te dienen over de kosten van de geldopnames hebben de consumenten de klachtplicht geschonden. Santander is daardoor onevenredig benadeeld. Vanwege het aanzienlijke tijdsverloop kan zij niet meer aantonen dat de consumenten zijn geïnformeerd over deze kosten, aldus Santander.

3.3 Het verweer van Santander slaagt. Uit artikel 6:89 BW volgt dat de consumenten zich binnen bekwame tijd moeten beklagen nadat zij een gebrek in de prestatie van Santander hebben ontdekt of redelijkerwijze hadden moeten ontdekken. De kosten waar het om gaat zijn in rekening gebracht en door de consumenten betaald in de periode van 1998 tot en met 2012. De consumenten hebben gesteld dat zij weliswaar op de hoogte waren van de kosten, maar destijds geen reden hadden om aan te nemen dat deze kosten niet correct waren. Van de consumenten mocht echter worden verwacht dat zij daar enig onderzoek naar hadden gedaan. Zij hadden op eenvoudige wijze kunnen nagaan of de in rekening gebrachte kosten correct waren door de afspraken met Santander hierover na te lopen. Door pas op 3 januari 2024 een klacht in te dienen hebben de consumenten niet binnen bekwame tijd geklaagd.

3.4 Santander heeft onweersproken gesteld dat zij hierdoor onevenredig in haar belangen is geschaad, doordat zij niet meer kan aantonen dat en op welke wijze de consumenten over de kosten zijn geïnformeerd. Naar het oordeel van de commissie kan Santander hierdoor geen deugdelijk verweer meer voeren en is sprake van een schending van de klachtplicht. De vordering wordt daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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 oktober 2023, 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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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