Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0272
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 24 december 2020
Ingediend door	: De consumenten
Tegen	: InterBank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 4 april 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consumenten stellen dat zij, op basis van de uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid met nummers 2019-004, 2019-005 en 2019-005B, recht hebben op een hogere rentecompensatie dan door de bank reeds is aangeboden. Daarnaast stellen de consumenten dat de bank onvoldoende heeft gedaan om hen te helpen bij het oplossen van hun problematische financiële situatie. De consumenten stellen dat de bank hen hiervoor dient te compenseren en dat de bank het rentepercentage op het krediet van de consumenten dient te verlagen. De bank heeft voorgaande betwist. De vorderingen van de consumenten worden afgewezen.

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 en 4) de dupliek van de bank.

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

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 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 De consumenten hebben op 13 november 2009 met de bank een doorlopend kredietovereenkomst gesloten, met een kredietlimiet van € 9.600,- en een effectieve rente van 9,7 % per jaar.

2.2 Op de overeenkomst zijn de Algemene Voorwaarden Doorlopend Krediet van toepassing verklaard (hierna: de algemene voorwaarden). Artikel 3b van de algemene voorwaarden bepaalt – voor zover relevant – het volgende:
"(…) 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. (…)"

2.3 De kredietvergoeding heeft zich gedurende de looptijd van het krediet als volgt ontwikkeld:

Wijzigingsdatum	Contract Numme	Contract Jaar Rente Nominaal Percentage	Contract Maand Rente Nominaal Percentage	Contract Jaar Rente Effectief Percentage
1-12-2009	[contractnummer]	9,3240%	0,7770%	9,7%
1-9-2011	[contractnummer]	10,2480%	0,8540%	10,7%
2-10-2012	[contractnummer]	9,6960%	0,8080%	10,1%
1-5-2014	[contractnummer]	9,9720%	0,8310%	10,4%
12-1-2015	[contractnummer]	9,6960%	0,8080%	10,1%
10-4-2018	[contractnummer]	10,0560%	0,8380%	10,5%
27-3-2019	[contractnummer]	9,9720%	0,8310%	10,4%
1-5-2020	[contractnummer]	7,1041%	0,5920%	7,3%

2.4 De bank heeft, in navolging van eerdere uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid, een compensatieregeling in het leven geroepen waarbij zij haar klanten compenseert voor teveel betaalde rente op doorlopend krediet.[1] De bank heeft de consumenten in dat kader een bedrag van € 1.364,43 aangeboden, maar dit bedrag is door de consumenten niet aanvaard.

[1] Commissie van Beroep d.d. 21 januari 2019, 2019-005 en Commissie van Beroep 5 februari 2020, 2019-005B.

De klacht en vordering

2.5 De consumenten vorderen 1) een hogere rentecompensatie en 2) een beter, lees: lager, rentepercentage op de nog uitstaande lening.

2.6 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. Op enig moment kregen de consumenten betalingsproblemen en konden zij de maandelijkse lasten van het krediet niet meer voldoen. De consumenten hebben contact opgenomen met de bank, maar zij zijn daarbij niet geholpen. In de hoop het nog openstaande bedrag omlaag te krijgen, hebben de consumenten een rentecompensatie aangevraagd. Dit proces heeft zeer veel tijd in beslag genomen, onder meer omdat de consumenten lange tijd niet in konden loggen op de website om de vergoeding aan te vragen, en uiteindelijk kregen de consumenten slechts een bedrag van € 1.364,43. Dit vinden de consumenten onvoldoende, temeer nu zij zeer veel tijd en moeite hebben gestoken in het zoeken naar een oplossing voor de betalingsproblemen en zij daarbij door de bank niet serieus zijn genomen.

Het verweer

2.7 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

Klachtonderdeel 1: de rentecompensatie

3.1 De bank voert aan dat de consumenten op grond van de uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid recht hebben op een rentecompensatie ten bedrage van € 1.351,62. De bank heeft de consumenten een bedrag van € 1.364,43 aangeboden. Dit is dus meer dan waarop zij volgens de uitspraak van de Commissie van Beroep van Kifid recht hebben, zodat de consumenten geen recht hebben op een hoger bedrag, aldus de bank.

3.2 De consumenten hebben op zichzelf niet betwist dat de rentecompensatie in lijn is met de uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid. De commissie begrijpt de stellingen van de consumenten zo, dat zij menen recht te hebben op een hogere compensatie, omdat zij vinden dat de bank hen onvoldoende tegemoet is gekomen met betrekking tot hun problematische financiële situatie. Dit is echter een omstandigheid die, hoe vervelend ook, voor rekening en risico van de consumenten zelf komt en het ligt op hun weg om zonodig stappen te zetten zoals het aanvragen van een minnelijk of wettelijk schuldsaneringstraject. Deze weg staat hen altijd open, medewerking van een schuldeiser is daarvoor niet nodig.

Een problematische financiële situatie geeft in elk geval de consumenten geen recht op een hogere rentecompensatie.
Daarbij komt dat de bank onweersproken heeft gesteld dat zij hebben geprobeerd om de consumenten te helpen, door tweemaal een omzetting naar een persoonlijke lening met een lager rentetarief aan te bieden, maar dat de consumenten hiermee niet akkoord zijn gegaan. Door de consumenten is op deze stelling van de bank verder niet meer gereageerd. Dat van de bank in dit kader iets anders had mogen worden verwacht is niet gebleken.

3.3 Voor zover de consumenten stellen dat zij recht hebben op een hogere rente-compensatie, omdat zij lange tijd problemen ervaarden met de website overweegt de commissie het volgende. De bank betwist dat er IT-problemen of storingen zijn geweest, waardoor de consumenten niet hebben kunnen inloggen. Niet blijkt dat dergelijke problemen zich hebben voorgedaan, maar zelfs al zou dit zo zijn dan leidt dit niet tot een hogere rentecompensatie. De consumenten hebben over de aangeboden rentecompensatie immers ook de wettelijke rente aangeboden gekregen, waarmee zij worden gecompenseerd voor het feit dat het enige tijd heeft geduurd voordat de bank een aanbod tot rentecompensatie heeft gedaan.

3.4 De bank heeft de berekening die zij heeft gemaakt ten aanzien van de aan de consumenten uit te keren vergoeding overgelegd. Naar het oordeel van de commissie zijn de berekeningen in lijn met voornoemde uitspraken en hebben de consumenten geen recht op een hogere vergoeding. De vordering wordt op dit punt dan ook afgewezen.

Klachtonderdeel II: verlaging van de rente op het nog uitstaande krediet

3.5 De bank voert als verweer verder nog aan dat de klacht op dit punt niet in behandeling kan worden genomen, omdat artikel 2.1 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bepaalt dat een klacht die ziet op de weigering een rechtsverhouding aan te gaan niet kan worden behandeld. Dit verweer slaagt niet. Het gaat hier immers niet om het aangaan van een nieuwe rechtsverhouding, maar om het wijzigen van de reeds bestaande verhouding tussen partijen. De klacht is op dit punt aldus behandelbaar.

3.6 De bank voert vervolgens inhoudelijk aan dat op haar geen verplichting rust om een aangepast rentepercentage aan te bieden. De bank stelt dat zij bereid is geweest om hiernaar te kijken en in dat kader zijn door de bank in oktober 2019 en in februari 2020 aanbiedingen gedaan om het krediet over te sluiten naar een persoonlijke lening, met een lagere rente.

De consumenten hebben ervoor gekozen dit aanbod niet te aanvaarden. Bovendien betalen de consumenten nu effectief 7,3% rente per jaar, wat een lager rente-percentage is dan waartoe de ontwikkeling van de gemiddelde marktrente aanleiding geeft. Op de bank rusten op dit punt dan ook verder geen verplichtingen, aldus de bank.

3.7 Dit verweer slaagt. Zoals hiervoor reeds is overwogen is het feit dat de consumenten het krediet niet meer kunnen betalen een omstandigheid die voor rekening en risico van de consumenten komt. Deze omstandigheid schept geen verplichtingen voor de bank om de consumenten een lagere rente aan te bieden. De bank heeft er in het onderhavige geval voor gekozen om de consumenten hierin wel tegemoet te komen en heeft tweemaal een omzetting naar een persoonlijke lening aangeboden. De consumenten hebben dit aanbod niet aanvaard, omdat zij menen dat de bank meer moet doen om hen tegemoet te komen. Zoals hiervoor reeds is overwogen rust op de bank een dergelijke verplichting echter niet. Dat de bank op haar website aangeeft bereid te zijn mee te denken in geval van financiële problemen maakt dit niet anders. Bovendien heeft de bank in het onderhavige geval wel degelijk met de consumenten meegedacht. Het voorgaande betekent dat de vordering ook op dit punt wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

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.