Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0822

(mr. dr. D.P.CM. Hellegers, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	20 oktober 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft zich beklaagd over de compensatieberekening van de bank voor te veel betaalde rente voor zijn creditcard met gespreid betalen faciliteit. De consument vordert een hogere rentevergoeding en een schadevergoeding. De bank heeft zich hiertegen verweerd. De commissie heeft de vorderingen 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank.

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 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 consument heeft een creditcard met gespreid betalen faciliteit (hierna ook: de creditcardfaciliteit of: het krediet) afgesloten bij de bank met een variabele rente.

2.2 De bank heeft de consument op basis van haar compensatieregeling op 30 augustus 2024 een persoonlijk aanbod gedaan voor vergoeding van te veel betaalde rente. Het aanbod en de achterliggende berekening maken onderdeel uit van het dossier. Uit de compensatie-berekening van de bank volgt dat de consument een compensatie toekomt van € 991,73 inclusief wettelijke rente.

2.3 De consument heeft zich beklaagd over de compensatieberekening van de bank.

De klacht en vordering van de consument

2.4 De compensatieberekening van de bank is onjuist. In de beginjaren van de creditcard-faciliteit is sprake van een groot verschil tussen de gemiddelde marktrente en de door de bank gerekende rente. De consument dient hiervoor te worden gecompenseerd. Uit de compensatieberekening van de bank volgt dat de consument in totaal een bedrag van € 4.489,39 aan rente heeft betaald. Een vergoeding van € 5.000,- (inclusief rente-op-rente) komt de consument dan ook redelijk voor. Daarnaast vordert hij een door de commissie in redelijkheid vast te stellen vergoeding voor immateriële schade (stress) en de inzet van eigen tijd voor de klachtenprocedure. De consument vordert wettelijke rente over € 2.700,- vanaf 1 januari 2002 dan wel 2007.

2.5 Volgens de consument was hij vóór 2002 al in het bezit van een creditcard met gespreid betalen faciliteit, zodat de compensatieberekening van de bank ziet op een te korte periode. Daarnaast is sprake van een onjuiste bewijslastverdeling. De bank verlangt van de consument namelijk dat hij aanvullende bewijsstukken indient om tot een andere berekening te kunnen komen dan de thans gemaakte compensatieberekening. Dit is niet redelijk volgens de consument. De bank dient te beschikken over de benodigde gegevens.

2.6 Tot slot heeft de consument zich beklaagd over de bejegening door de bank tijdens de interne klachtprocedure.

Het verweer van de bank

2.7 De bank heeft zich verweerd tegen de stellingen van de consument en zij heeft, kort weergegeven, het volgende ingebracht.

2.8 De bank is van mening dat zij met de voor de consument opgestelde compensatie-berekening recht doet aan de Kifid-berekeningsmethode en dat zij zo veel mogelijk aansluit bij de daadwerkelijke situatie van de consument. De bank heeft voor een deel van de berekening gebruik gemaakt van aannames omdat zij niet beschikt over de werkelijke bedragen. In het onderhavige geval beschikt de bank alleen in de periode na augustus 2011 over de werkelijke door de consument betaalde rente voor de creditcardfaciliteit. Aan de hand daarvan en de haar bekende venstertarieven heeft de bank een berekening gemaakt voor de periode augustus 2011 tot en met juli 2014. Daarbij heeft de bank gerekend met een afgeleid gemiddeld uitstaand bedrag. Voor de periode vóór augustus 2011 heeft de bank het uitstaande bedrag geschat aan de hand van extrapolatie van de gemiddelde schuld in de periode tussen augustus 2011 en juli 2014.

2.9 De bank begrijpt dat de consument het vervelend vindt dat beperkte gegevens beschikbaar zijn over het verloop op zijn creditcardfaciliteit. De bank heeft er alles aan gedaan om een compensatieberekening voor de consument te maken op basis van de beschikbare gegevens, gemiddelden en aannames. De bank heeft de consument uitdrukkelijk de mogelijkheid gegeven om bewijsstukken in te dienen op basis waarvan de bank een herberekening zou kunnen maken.

2.10 De consument heeft meerdere creditcards bij de bank gehad en deze zijn allemaal aan dezelfde bankrekening gekoppeld geweest. Anders dan de creditcard met gespreid betalen faciliteit waarvoor de bank een compensatieberekening heeft gemaakt, is op de andere creditcards van de consument, voor zover de bank bekend is uit het systeem, geen rente betaald. Dat maakt dat er ook geen sprake kan zijn van 'te veel' betaalde rente.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich in de kern voor de vraag gesteld of de bank gehouden kan worden de consument een hogere compensatievergoeding te betalen voor zijn creditcardfaciliteit en een schadevergoeding voor de ervaren stress en de inzet van eigen tijd. De commissie oordeelt dat de vorderingen van de consument moeten worden afgewezen en zij licht dat oordeel hierna toe.

De compensatieberekening van de bank

3.2 De commissie overweegt dat uit artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering volgt dat de bewijslast van de stelling van de consument dat de compensatieberekening van de bank onjuist is, op de consument rust. De consument heeft in dat kader aangevoerd dat de uitkomst van de compensatieberekening van de bank irreëel is gelet op het bedrag dat de consument in totaal aan rente heeft betaald (€ 4.489,39). Daarnaast is de periode waarover de compensatieberekening is gemaakt te kort. De berekening zou moeten aanvangen vóór 2002 omdat de consument in die periode al een creditcard met gespreid betalen faciliteit had bij de bank.

3.3 De bank heeft deze stellingen van de consument gemotiveerd betwist. De consument heeft zijn stellingen in het licht van deze betwisting onvoldoende onderbouwd. Zo heeft de consument ook geen stukken overgelegd over het kredietverloop en de in rekening gebrachte kredietvergoeding uit die periode. De commissie gaat daarom uit van de juistheid van de door de bank berekende vergoeding van € 991,73 inclusief wettelijke rente.

3.4 De commissie merkt op dat de consument voor zijn schadebegroting (zie overweging 2.4) gebruik heeft gemaakt van onjuiste uitgangspunten. Om te beoordelen of de consument te veel rente heeft betaald voor het krediet is door de Commissie van Beroep van Kifid een berekeningsmethodiek opgesteld.[1] Het totale bedrag dat aan rente is betaald zegt niets over de vraag of sprake is van *te veel* betaalde rente volgens die berekeningsmethodiek. Daarvoor is van belang het verschil tussen de startrente van het krediet en de marktrente op dat moment voor vergelijkbare producten (referentierente). Dat verschil (delta) moet de bank handhaven gedurende de looptijd van het krediet.

[1] Zie onder meer het artikel op www.kifid.nl > Kifid Kennis > 'Heb ik recht op compensatie voor mijn doorlopend krediet met een variabele rente? En hoe wordt die berekend?'.

Voor zover de bank daarvan in het nadeel van de consument is afgeweken dient zij dit te vergoeden. In het geval van de consument is sprake van een delta van bijna 4%. Dat is als het ware de marge die de bank mag aanhouden. Enkel voor zover het rentetarief van de bank ten nadele van de consument buiten deze marge heeft bewogen, is sprake van te veel betaalde rente. Dit lijkt de consument, gelet op zijn schadebegroting, te miskennen. Omdat niet is komen vast te staan dat de compensatieberekening van de bank onjuist is, zal de vordering van de consument tot vergoeding van een hoger compensatiebedrag dan de thans door de bank aangeboden vergoeding worden afgewezen.

Bejegening

3.5 De consument heeft zich ook beklaagd over de bejegening door de bank tijdens de interne klachtenprocedure. Hij heeft daartoe gesteld dat de bank een onredelijke houding heeft aangenomen door zich te verschuilen achter niet ter zake doende bewijsvereisten. De commissie kan, gelet op haar oordeel over de bewijslastverdeling (zie overweging 3.2) en gelet op de wettelijke bewaartermijn van zeven jaar voor de bank[2], de stellingen van de consument hiertoe niet volgen en acht deze klacht ook ongegrond.

Schadevergoeding

3.6 De klachten van de consument zijn door de commissie ongegrond bevonden, daarmee bestaat geen grondslag voor het toewijzen van een schadevergoeding. Deze vordering zal daarom worden afgewezen.

Wettelijke rente

3.7 De consument heeft nog wettelijke rente gevorderd vanaf 2002 dan wel 2007, over een bedrag van € 2.700,-. De commissie sluit voor het berekenen van de wettelijke rente aan bij de uitspraak van de Commissie van Beroep van Kifid met nummer 2025-0044.[3] Daarin is beslist dat de wettelijke rente verschuldigd is vanaf het moment van verzuim van de bank. Het dossier geeft geen aanknopingspunten om te oordelen dat dit moment zich voordoet op een eerdere datum dan waar de bank in het geval van de consument rekening mee heeft gehouden voor het berekenen van de wettelijke rente. Ook deze vordering zal daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

[2] Zie artikel 2:10 lid 3 van het Burgerlijk Wetboek.
[3] Te vinden op www.kifid.nl > Kennis en uitspraken > Zoek een uitspraak.

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 april 2024, 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 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