

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0525

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. M.E.J. Bracco Gartner, W.G.C.M. Jacobs, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	29 mei 2026
Klacht van	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 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 grotendeels toegewezen

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) het verweerschrift van Santander; 3) de repliek van de consumenten; 4) de dupliek van Santander; 5) de aanvullende reactie van Santander en 6) de aanvullende reactie van de consumenten.
- 1.2 De consumenten in deze zaak zijn vertegenwoordigd door [naam], verbonden aan de Consumentenbond Claimservice.
- 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 consumenten en Santander hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consumenten hadden bij Santander een krediet met een variabele rente. Zij stellen hiervoor te veel rente te hebben betaald en verwijzen daarvoor naar eerdere uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid, hierna ook wel de Kifid-lijn genoemd.¹ Santander is het niet eens met de Kifid-lijn maar zij heeft wel een berekening volgens die lijn opgesteld waaruit volgt dat de consumenten € 11.331,54 te veel rente hebben betaald. De consumenten stellen dat de berekening van Santander op een belangrijk punt niet juist is. Volgens hen past Santander het rente-op-rente effect² niet juist toe.

¹ Zie hiervoor met name de uitspraken CvB 2019-005b, 2021-0020 en 2022-0036. Alle in deze uitspraak genoemde uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl onder Kennis en uitspraken.

² Zie CvB 2022-0036.

Als ze dat wel zou doen dan zou de uitkomst van de berekening zijn dat de consumenten een bedrag van € 16.543,22 te veel hebben betaald. De consumenten willen het door hen berekende bedrag vergoed hebben en vorderen daarnaast wettelijke rente hierover en een proceskostenvergoeding. De commissie oordeelt dat de consumenten recht hebben op een vergoeding voor te veel betaalde rente, verhoogd met de wettelijke rente en dat hen een proceskostenvergoeding toekomt op basis van het Kifid Liquidatietarief, maar dat de consumenten ongelijk hebben over de toepassing van het rente-op-rente effect door Santander.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie oordeelt dat de eerdergenoemde Kifid-lijn voor te veel betaalde variabele rente ook in dit geval van toepassing is. Dit volgt uit de bewoordingen van het rentewijzigingsbeding in de algemene voorwaarden voor het krediet. Op basis van dit rentewijzigingsbeding mochten de consumenten redelijkerwijs verwachten dat de rente voor het krediet - kort gezegd - de ontwikkelingen van de marktrente zou volgen en dat de rente alleen gewijzigd wordt bij het wijzigen van de marktrente.
- 3.2 Santander heeft haar bezwaren tegen de Kifid-lijn ingebracht en gesteld dat de Kifid-lijn buiten toepassing moet blijven. Deze bezwaren zijn al aan de orde geweest in vele eerdere uitspraken van Kifid.³ Deze klacht en de huidige stand van de jurisprudentie van de overheidsrechter geven de commissie geen aanleiding om van de Kifid-lijn af te wijken. De commissie past ook in dit geval deze lijn toe omdat die naar het oordeel van de commissie billijk is en recht doet aan de belangen van partijen en de grootschaligheid van de problematiek.
- 3.3 Kifid heeft een methode opgesteld om te berekenen of de consumenten te veel rente hebben betaald. Uitgangspunt daarbij is dat de rente die de geldverstrekker in rekening brengt gedurende de looptijd de beweging van de marktrente voor vergelijkbare producten volgt. De rente die de geldverstrekker in rekening brengt is de kredietrente. De marktrente voor vergelijkbare producten is de referentierente. Bij aanvang wordt het verschil vastgesteld tussen de kredietrente en de referentierente, dat verschil wordt de delta genoemd. Santander mag gedurende de looptijd van het krediet maandelijks niet meer in rekening brengen dan de referentierente plus de delta. De saldo's van alle maanden gedurende de looptijd van het krediet worden bij elkaar opgeteld. Dit kan leiden tot een positief of een negatief eindverschil. Indien de optelling positief is moet dit verschil vergoed worden aan de klant.

³ Zie onder meer CvB 2021-0020, GC Kifid 2022-0902A, 2023-0846, 2023-0853, 2023-0855, 2023-0857, 2023-0858, 2023-0859 en meer recent onder meer GC 2025-0676 en 2025-0813.

- 3.4 Verder geldt dat voor zover de consumenten in een maand te veel aan rente hebben betaald, Santander het te veel betaalde die maand als ware het een aflossing moet betrekken in haar berekening. Santander moet daarvoor dus met terugwerkende kracht een correctie in het kredietverloop aanbrengen in haar berekening. Dit wordt het *rente-op-rente effect* genoemd.
- 3.5 Volgens de consumenten past Santander het rente-op-rente effect onjuist toe in haar berekening. De consumenten hebben een eigen berekening gemaakt en toegelicht. De commissie heeft de berekeningen van beide partijen beoordeeld en stelt vast dat Santander het rente-op-rente effect juist heeft toegepast. De consumenten zijn voor de toepassing van het rente-op-rente effect uitgegaan van de kredietrente (de contractrente) in plaats van de referentierente. Dit is onjuist. Bij het berekenen van het rente-op-rente effect moet worden uitgegaan van de referentierente omdat deze rente inzicht geeft in wat er aan rente betaald had moeten worden. Op deze manier wordt het verschil duidelijk tussen wat betaald had moeten worden en wat er daadwerkelijk is betaald aan rente. Als sprake is van te veel betaalde rente moet dat in mindering worden gebracht op de hoofdsom als ware het een aflossing. Over de nieuwe hoofdsom moet vervolgens weer de referentierente worden berekend. Met andere woorden, bij het berekenen van het rente-op-rente effect is het van belang om consequent te rekenen met de referentierente. Daar heeft Santander een juiste invulling aan gegeven.
- 3.6 Voorgaande brengt de commissie tot de conclusie dat de consumenten recht hebben op vergoeding van te veel betaalde rente waarbij de berekening die Santander heeft gemaakt wordt gevolgd.
- 3.7 De consumenten hebben ook recht op vergoeding van wettelijke rente over dat bedrag vanaf 17 maart 2025. Omdat het hier gaat om een onverschuldigde betaling stelt de commissie op grond van artikel 6:83 aanhef en onder c van het Burgerlijk Wetboek vast dat Santander vanaf 17 maart 2025 in verzuim is. Op deze datum heeft Santander namelijk afwijzend gereageerd richting de consumenten op hun klacht.⁴
- 3.8 Tot slot hebben de consumenten als grotendeels in het gelijkgestelde partij recht op een proceskostenvergoeding van € 200,-. Voor de vaststelling hiervan verwijst de commissie naar het document *Liquidatietarief Kifid behorende bij het Reglement Geschillencommissie Kifid* op haar website.⁵

⁴ Zie ook CvB 2025-0044.

⁵ Te vinden op www.kifid.nl, onder *Reglementen*.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Santander een bedrag aan de consumenten vergoedt van € 11.331,54 met wettelijke rente daarover vanaf 17 maart 2025, en daarnaast een proceskostenvergoeding van € 200,- betaalt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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/. 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl