Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0913

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma,
mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	14 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen ICS
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

ICS heeft de consument op basis van haar compensatieregeling een Persoonlijk Aanbod gedaan voor terugbetaling van te veel betaalde rente voor de creditcard met gespreid betalen faciliteit die hij bij ICS heeft aangehouden. ICS heeft daaraan de voorwaarde verbonden dat de consument een door ICS opgestelde vaststellingsovereenkomst ondertekent. De vaststellingsovereenkomst bevat een beding van finale kwijting over en weer. De consument meent recht te hebben op een hogere vergoeding dan het door ICS berekende bedrag, vermeerderd met de wettelijke rente, en hij vordert dat ICS het finale kwijtingsbeding laat vervallen. ICS heeft zich hiertegen verweerd. De commissie kan niet beslissen dat ICS het finale kwijtingsbeding laat vervallen, zoals de consument vordert. ICS is echter op grond van onverschuldigde betaling wel gehouden de door haar berekende compensatievergoeding aan de consument te betalen, verhoogd met de wettelijke rente hierover vanaf 16 juni 2025. De vordering is gedeeltelijk 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van ICS; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van ICS.

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 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 De consument houdt vanaf november 2003 een creditcard met gespreid betalen faciliteit aan bij ICS. Hiervoor is een variabele rente afgesproken van 17,2%, effectief op jaarbasis bij aanvang. Deze creditcardfaciliteit is beëindigd in juli 2005.

2.2 In november 2006 heeft de consument opnieuw een creditcard met gespreid betalen faciliteit afgesloten bij ICS. Hiervoor is een variabele rente afgesproken van 16%, effectief op jaarbasis bij aanvang. (De beide gespreid betalen faciliteiten hierna te noemen: creditcard-faciliteit).

2.3 In navolging van haar compensatieregeling voor te veel betaalde rente heeft ICS de consument op 30 oktober 2024 aangeschreven en een Persoonlijk Aanbod gedaan tot vergoeding van € 232,38. Het Persoonlijk Aanbod van ICS en de achterliggende berekening maken onderdeel uit van het dossier. ICS heeft dat aanbod gedaan onder de voorwaarde dat de consument de door ICS opgestelde vaststellingsovereenkomst ondertekent. Die vaststellingsovereenkomst bevat een beding van finale kwijting over en weer.

2.4 De consument heeft dit aanbod afgewezen. Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

De klacht en vordering van de consument

2.5 De consument wil de vaststellingsovereenkomst niet ondertekenen omdat hij ICS geen finale kwijting wil verlenen. Hij vordert een hogere vergoeding, wettelijke rente over dat bedrag en dat ICS het finale kwijtingsbeding laat vervallen. De consument heeft daartoe, kort weergeven, het volgende aangevoerd.

2.6 De aangeboden compensatie is te laag gelet op de duur en het gebruik van de creditcard-faciliteit. Volgens de consument is ook de gehanteerde startdelta onjuist. Daarnaast is de periode vóór november 2003 ten onrechte niet meegenomen in de berekening. De consument had namelijk in september 2002 al een creditcard bij ICS. De consument heeft verder jaaroverzichten ingebracht. De eindsaldi daarvan komen niet overeen met de saldi in de berekening van ICS. Volgens de consument is verder ook het rente-op-rente effect onjuist toegepast.

2.7 De consument heeft de door hem te veel betaalde rente begroot op € 5.000,-. Dit bedrag ziet op het verschil (van ongeveer 9%) tussen de door ICS gehanteerde rente (tot 17,5%) en de gemiddelde marktrente over een periode van 11 jaar (2003-2014). Daarnaast is ICS gehouden wettelijke rente te vergoeden vanaf 29 april 2025.

Het verweer van ICS

2.8 ICS heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument en daarbij, kort weergegeven, het volgende toegelicht.

2.9 ICS stelt zich op het standpunt dat haar compensatieberekening juist is en overeenkomstig de Kifid-berekeningsmethode. ICS heeft gerekend met een startdatum van 6 november 2003 en een startdelta van 7,904%. De startdelta is het verschil tussen de nominale marktrente op de startdatum (8,056%) en de nominale rente die de consument op dat moment betaalde (15,960%). Met het sluiten van de kredietovereenkomst heeft de consument ingestemd met het aangeboden rentetarief op dat moment. Daarmee is ook het verschil vastgelegd tussen de individuele kredietvergoeding die hij betaalde voor het krediet en de relevante marktrente op de startdatum. Dit verschil moet ICS in de berekening handhaven en zo voor het berekenen van de compensatie het rentetarief gedurende de looptijd van het krediet in de pas laten lopen met de relevante marktrente. Dat heeft zij gedaan.

2.10 De berekening start in november 2003 omdat de eerste creditcardfaciliteit op 1 november 2003 is afgesloten door de consument. De rente van vóór november 2003 betrof vertragingsrente omdat de consument het openstaande saldo op de creditcard niet tijdig had aangezuiverd. Dit ziet niet op betaalde rente voor een creditcardfaciliteit die onder de compensatieregeling valt.

2.11 Uit het overzicht van 2003 blijkt inderdaad dat sprake was van een saldoverschil. Dit verschil wordt veroorzaakt doordat nog niet alle creditcarduitgaven van de consument waren verwerkt in het saldo. De in de berekening gehanteerde eindsaldi komen rechtsreeks uit de financiële administratie van ICS. Dit wordt ook toegelicht in de berekening. Er kan echter altijd een verschil zitten tussen het bedrag dat verschuldigd is op de kaart en het uitstaand saldo.

2.12 ICS betwist ook de stelling van de consument dat het rente-op-rente effect onjuist is toegepast. De toepassing van het rente-op-rente effect is toegelicht in de gedetailleerde compensatieberekening.

2.13 Het verzoek van de consument om afstand te doen van het finale kwijtingsbeding is door ICS afgewezen. Het uitgangspunt van finale kwijting is vastgelegd in de met de Consumentenbond overeengekomen compensatieregeling en geldt voor alle klanten. ICS maakt geen uitzonderingen op dit uitgangspunt. Overigens heeft het kwijtingsbeding alleen betrekking op de door de consument in het verleden betaalde variabele rente.

2.14 Op grond van art. 6:119 Burgerlijk Wetboek (BW) is wettelijke rente pas verschuldigd vanaf het moment dat een schuldenaar in verzuim verkeert. ICS verkeert niet in verzuim omdat zij de consument proactief heeft benaderd voor compensatie. Aan de vereisten voor verzuim die zijn opgenomen in artikel 6:81 jo. 6:82 en 6:83 BW is in dit geval niet voldaan, zodat de vordering voor zover die ziet op wettelijke rente dient te worden afgewezen.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich voor de vragen gesteld of ICS gehouden kan worden de consument een hogere compensatievergoeding te betalen voor zijn creditcardfaciliteit, of ICS over de compensatievergoeding de wettelijke moet betalen en of ICS het finale kwijtingsbeding in de vaststellingsovereenkomst moet laten vervallen.

De compensatieberekening van ICS

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 ICS onjuist is, op de consument rust. De consument heeft in dat kader aangevoerd dat de compensatieberekening van ICS onjuistheden bevat, zie overwegingen 2.6 en 2.7. ICS heeft de stellingen van de consument gemotiveerd betwist. De consument heeft zijn stellingen in het licht van deze betwisting onvoldoende onderbouwd. Het is de commissie niet gebleken dat de bank met haar compensatieberekening in het onderhavige geval ten nadele van de consument is afgeweken van de uitgangspunten zoals geformuleerd in de uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid met de nummers: 2019-005B, 2021-0015 en 2022-0036.[1]

3.3 De commissie merkt daarbij op dat de consument voor zijn berekening (zie overweging 2.7) gebruik heeft gemaakt van onjuiste uitgangspunten. Om te beoordelen of consumenten te veel rente hebben betaald voor hun krediet is door de Commissie van Beroep van Kifid een berekeningsmethodiek opgesteld. Daarbij is van belang het verschil tussen de startrente van het krediet en de marktrente op dat moment voor vergelijkbare producten (de referentie-rente). Dat verschil (de delta) moet ICS handhaven gedurende de looptijd van het krediet. Voor zover ICS 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 8%. Dat is als het ware de marge die ICS mag aanhouden. Enkel voor zover het rentetarief ten nadele van de consument buiten deze marge heeft bewogen, is sprake van te veel betaalde rente. Dit lijkt de consument te miskennen, gelet op zijn berekening en zijn toelichting daarop.

3.4 De commissie oordeelt dat de vordering van de consument ten aanzien van het laten vervallen van het finale kwijtingsbeding niet kan worden toegewezen omdat de commissie niet kan treden in de vrijheid van ICS en de consument om al dan niet met elkaar een overeenkomst te sluiten. Op grond van de uitspraken van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep van Kifid heeft de consument echter wel recht op betaling van een vergoeding, ook als ICS en de consument geen vaststellingsovereenkomst sluiten.

[1] Alle in deze uitspraak genoemde uitspraken van de Commissie van Beroep en de Geschillencommissie van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl, onder Uitsprakenregister.

De grondslag van die vordering is dat de consument aan ICS te veel en dus onverschuldigd rente heeft betaald. De consument heeft dus een opeisbare vordering tot terugbetaling daarvan. De wens van ICS om met de consument een vaststellingsovereenkomst te sluiten doet niets af aan die vordering of de opeisbaarheid daarvan. Mede gelet op het oordeel in overweging 3.2 zal de commissie terugbetaling van de door de consument te veel betaalde rente aan ICS toewijzen tot het bedrag dat door ICS is berekend, omdat niet is komen vast te staan dat de consument recht heeft op een hogere vergoeding.

3.5 De commissie merkt verder op dat als de consument akkoord zou zijn gegaan met de vaststellingsovereenkomst, het door ICS in de vaststellingsovereenkomst opgenomen finale kwijtingsbeding in zoverre hetzelfde gevolg zou hebben als deze beslissing van de commissie, dat de consument in beide gevallen later niet nogmaals over hetzelfde bij Kifid kan klagen. In het reglement staat namelijk:

*'**3. In welke situaties behandelt Kifid een klacht van een consument niet?***
(...)
2. Uw klacht is al bij ons in behandeling of is al bij ons in behandeling geweest. Of bij een voorganger van Kifid, bij een arbiter of bij een bindend adviseur. (...)'

De wettelijke rente

3.6 De consument vordert wettelijke rente over de compensatievergoeding. De consument heeft in zijn stukken voor wat betreft de tijd waarover ICS wettelijke rente verschuldigd is verschillende data genoemd. ICS betwist wettelijke rente verschuldigd te zijn.

3.7 De commissie overweegt dat ICS de consument op 30 oktober 2024 een Persoonlijk Aanbod heeft gedaan voor compensatie. Op 11 april 2025 heeft de consument ICS laten weten zich niet te kunnen vinden in het aanbod en heeft hij een tegenvoorstel gedaan. Bij e-mail van 16 juni 2025 heeft ICS inhoudelijk gereageerd op de bezwaren van de consument en aangegeven deze af te wijzen. Gelet op de uitspraak van de Commissie van Beroep met nummer 2025-0044 en artikel 6:83 aanhef en onder c BW, oordeelt de commissie dat de consument uit het bericht van ICS van 16 juni 2025 moest afleiden dat ICS zou tekortschieten in het terugbetalen van de te veel betaalde rente. De commissie oordeelt daarom dat ICS wettelijke rente verschuldigd is over de door haar berekende vergoeding van € 232,38 vanaf 16 juni 2025.

4. De beslissing

De commissie beslist dat ICS binnen vier weken na datum van deze uitspraak aan de consument vergoedt het bedrag van € 232,38 verhoogd met de wettelijke rente daarover vanaf 16 juni 2025.

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