

Tussenuitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0920A

(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers,
T.I. van Bommel-Scheffer, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op	20 augustus 2021
Ingediend door	De consument
Tegen	Santander Consumer Finance S.A. (Branche Nederland), kantoorhoudende te Utrecht, verder te noemen Santander
Datum uitspraak	1 november 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

Samenvatting

De consument stelt dat zij op basis van eerdere uitspraken van de Commissie van Beroep Kifid recht heeft op een rentecompensatie voor teveel betaalde rente voor het doorlopend krediet bij Santander. Santander heeft dat betwist en onder meer aangevoerd dat het kader zoals dat door de Commissie van Beroep Kifid is uiteengezet in ieder geval vanaf 1 april 2018 niet (langer) opgaat omdat het rentebeding toen is gewijzigd. De commissie oordeelt dat de consument recht heeft op compensatie voor teveel betaalde rente en dat het per 1 april 2018 gewijzigde rentebeding geen aanleiding geeft om van de lijn zoals deze door de Commissie van Beroep Kifid is uiteengezet af te wijken. De commissie heeft in deze tussenuitspraak de bank verzocht om nadere stukken in te dienen en houdt iedere verdere beslissing aan.

I. Procedure

- I.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 consument; 2) het verweerschrift van Santander; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van Santander.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 mei 2022. Op de hoorzitting was namens de consument aanwezig mr. G.E. Tip, gemachtigde. Namens Santander waren aanwezig: mr. [naam 1], legal counsel & compliance officer en mr. [naam 2] en mr. [naam 3], beiden advocaat te Amsterdam. Tijdens de hoorzitting heeft Santander spreekantekeningen overgelegd.
- I.3 De consument 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 consument heeft samen met wijlen haar moeder op 17 juni 2008 een doorlopend kredietovereenkomst gesloten met Santander, destijds handelend onder de naam RBS (RD Europe) B.V. Daarbij is een kredietlimiet van € 32.600,- overeengekomen en een effectieve rente op jaarbasis van 10,9%. In de kredietovereenkomst staat opgenomen dat het termijnbedrag 1,5% van de kredietlimiet bedraagt met een minimum van € 45,-. Het termijnbedrag wordt maandelijks automatisch afgeschreven. De consument heeft met de ondertekening van de kredietovereenkomst getekend voor akkoord en ontvangst van de algemene voorwaarden. In deze algemene voorwaarden staat opgenomen:

3.2 De looptijd en de kredietvergoeding

a Voor doorlopende kredieten geldt een variabele looptijd en een variabele kredietvergoeding. Onder variabele looptijd wordt verstaan dat de looptijd van de transactie wordt aangepast aan de hoogte van het uitstaand sado. Onder variabele kredietvergoeding wordt verstaan dat het vooraf vastgestelde kredietvergoedingspercentage per betalingstermijn gedurende de looptijd kan worden gewijzigd.

(...)

3.7 Rekeningoverzichten

a Kredietnemer ontvangt van RBS (RD Europe) B.V. periodiek een rekeningoverzicht voor doorlopende kredieten.

b Het rekeningoverzicht vermeldt de betalingsregeling alsmede de actuele gegevens met betrekking tot de krediettransactie. Bij krediettransacties met een variabele kredietvergoeding zal in ieder geval van elke wijziging in de kredietvergoeding op het eerstvolgende rekeningoverzicht melding worden gemaakt.

c Behoudens tegenbewijs voor kredietnemer zal het rekeningoverzicht gelden als bewijs van de hoegrootheid van de op die datum geldende vordering van RBA (RD Europe) B.V.

(...)

3.8 Vervroegde aflossing van het krediet

Kredietnemer is te allen tijde bevoegd tot gehele of gedeeltelijke vervroegde aflossing van het krediet. Onder vervroegde aflossing wordt verstaan de betaling van een groter bedrag dan het overeengekomen termijnbedrag.

a. Vervroegde aflossing van doorlopend krediet.

Voor vervroegde aflossing van het krediet is Kredietnemer geen extra kosten verschuldigd,

(...)

3.17 Overige bepalingen

a Santander Consumer Finance Benelux B.V. heeft het recht de Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.

2.2 Het door Santander in rekening gebrachte rentetarief heeft zich als volgt ontwikkeld:

Datum	Rentetarief
17-6-2008	10,9
2-09-2008	12,9
22-12-2009	13,39
3-4-2018	6,9

2.3 Per 1 april 2018 heeft Santander de algemene voorwaarden gewijzigd. Sindsdien staat daarin ten aanzien van de kredietvergoeding het volgende opgenomen:

3.4 Welke afspraken gelden voor de looptijd, de rente en de kredietlimiet?

a Bij een niet-doorlopend krediet liggen de looptijd en de rente vast.

b Bij een doorlopend krediet rekenen wij een vaste rente die tijdens de looptijd van de lening kan veranderen. De rente kan stijgen en dalen. Uw maandbedrag bestaat uit rente en aflossing. Met de rente die wij ontvangen, betalen wij onder andere door ons gemaakte kosten zoals:

(i) onze financieringskosten, een voorbeeld hiervan zijn de kosten die wij maken om door ons verstrekte leningen te financieren;

(ii) de kosten voor de diensten en service die wij onze klanten bieden;

(iii) de risicomarge die wij rekenen voor verschillende risico's die bij het product, klantgroep of klantprofiel horen.

Wij kunnen de rente veranderen als een of meer van de genoemde kosten stijgen of dalen. Als wij de rente veranderen, laten wij u dit altijd van te voren weten. Wij sturen u twee maanden voordat de verandering ingaat een bericht. Wilt u de rent niet betalen? U mag het krediet stopzetten. Stuur ons dan een bericht om ons dat te vertellen. U moet ons dan wel het openstaande saldo in één keer terugbetalen. Die rent die u betaalt voor uw doorlopende krediet zal nooit meer zijn dan de rente die wij u volgens de wet maximaal in rekening mogen brengen (maximale kredietvergoeding).

2.4 In februari 2020 is de kredietlimiet van de consument verlaagd naar € 15.000,-.

2.5 De consument heeft zich in februari 2021, bij monde van haar gemachtigde, bij Santander beklaagd over het haar in rekening gebrachte tarief. Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

2.6 Het openstaande saldo van het krediet bedroeg per 1 mei 2022 € 10.728,16.

De klacht en vordering van de consument

- 2.7 De klacht van de consument luidt, kort samengevat, dat Santander haar een te hoge kredietvergoeding in rekening heeft gebracht welke de marktrente onvoldoende heeft gevolgd. De consument vordert dat Santander haar terugbetaalt wat zij te veel aan kredietvergoeding heeft betaald, verhoogd met de wettelijke rente hierover. De consument heeft hiervoor gewezen op eerdere uitspraken van Kifid.¹ Daarbij is door de consument ook aangevoerd dat het krediet indien Santander een juist rentetarief had gerekend medio 2020 zou zijn afgelost. Dit betekent volgens de consument dat Santander alle nadien betaalde termijnen moet terugbetalen en alle nadien 'te weinig betaalde rente' niet in mindering mag brengen op de vergoeding.
- 2.8 De consument heeft verder het volgende aangevoerd. De moeder van de consument was medecontractant, zij is in oktober 2019 overleden. Dit is de reden dat de consument het krediet moest overnemen. Het contact met Santander verliep moeizaam en de consument zag zich begin 2020 genoodzaakt om rechtsbijstand in te schakelen. Door haar toenmalige vertegenwoordiger is zij geadviseerd het rente-overzicht vanaf aanvang van het krediet op te vragen bij Santander. Het gevraagde overzicht heeft zij één jaar later in januari 2021 ontvangen. Toen pas kon er een beeld worden gevormd over de door Santander in rekening gebrachte rente en heeft de consument kunnen concluderen dat zij teveel rente heeft betaald. Zij heeft zich vlak daarna bij Santander beklagd over het renteverloop. De consument mocht erop vertrouwen dat er niet gebrekkig werd gepresteerd door Santander. Santander is door het tijdsverloop niet in een slechtere bewijspositie gebracht. Van schending van de klachtplicht, rechtsverwerking dan wel verjaring is volgens de consument dan ook geen sprake.
- 2.9 De per april 2018 gewijzigde algemene voorwaarden zijn de consument niet ter hand gesteld zoals dat wettelijk vereist is zodat deze geen werking hebben op de overeenkomst van de consument.

Het verweer van Santander

- 2.10 Santander heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Kort en zakelijk weergegeven heeft Santander hiertoe het volgende aangevoerd.
- 2.11 Santander beroept zich op schending van de klachtplicht door de consument, rechtsverwerking en verjaring van de vordering. Door het tijdsverloop heeft Santander (onevenredig) nadeel ondervonden. Zo kan zij enkele (historische) rentebladen van andere kredietverstrekkingen niet vergelijken en overleggen. Haar is tevens de kans ontnomen om de schade te beperken.

¹ Het gaat met name om de uitspraken van CvB Kifid met de nummers 2019-005B, 2021-0015 en 2021-0020, te vinden op www.kifid.nl.

- 2.12 De aan de consument in rekening gebrachte rente is vanaf aanvang van het krediet volledig transparant geweest. De op de kredietovereenkomst van toepassing zijnde variabele renteclausule is ook niet oneerlijk of niet-transparant. Eventuele gebrekkige transparantie van de clausule wordt gecompenseerd door de exit-mogelijkheid die de consument heeft. Santander heeft van de haar toekomstige bevoegdheid om de rente te wijzigen niet op een manier gebruik gemaakt die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.
- 2.13 Indien er al enige aanspraak van de consument bestaat jegens Santander voor teveel betaalde rente verzoekt Santander de commissie te bepalen dat die aanspraak geldt tot 1 april 2018. Per 1 april 2018 heeft Santander namelijk de algemene voorwaarden gewijzigd en is het rentebeding aangepast. In het rentebeding is sinds 1 april 2018 opgenomen welke componenten een mogelijke rentewijziging kunnen meebrengen zodat de systematiek van de Commissie van Beroep Kifid (hierna: Commissie van Beroep) niet (langer) opgaat. In de klacht die tot de uitspraak van de Commissie van Beroep met nummer 2021-0020 heeft geleid is dit argument niet aan de orde geweest.
- 2.14 De bank heeft betwist dat de gewijzigde algemene voorwaarden de consument niet op de juiste manier ter hand zijn gesteld.
- 2.15 Santander is het verder niet eens met de uitspraak van de Commissie van Beroep in de zaak met nummer 2021-0020. Zo is die uitspraak volgens Santander een onbruikbaar precedent. Ten eerste is een puur normatieve uitleg gegeven van de variabele renteclausule gebaseerd op de redelijkheid en billijkheid, hetgeen in strijd is met het arrest van de Hoge Raad van 12 januari 2001.² De uitleg van de gerechtvaardigde verwachtingen dienen over en weer te worden bepaald en niet alleen van de kant van de consument. In de kredietdocumentatie en de algemene voorwaarden is nergens een koppeling gemaakt met een bepaalde externe rentevoet. Verder houdt de Commissie van Beroep ten onrechte geen rekening met het wettelijk kader voor consumptief krediet waaronder de transparantie-eisen. Volgens Santander is het nakomen van specifieke (wettelijke) transparantie-eisen van doorslaggevend belang bij de vraag of is voldaan aan de generieke transparantie-eis onder de Richtlijn 1993/13 (richtlijn oneerlijke bedingen). Tot slot heeft Santander diverse kanttekeningen geplaatst bij de referentierente welke door de Commissie van Beroep is gebruikt en heeft zij verzocht alsnog onderzoek te doen naar een toegestane bandbreedte.

² Hoge Raad 12 januari 2001, ECLI:NL:HR:2001:AA9430, r.o. 3.7. te vinden op www.rechtspraak.nl.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 Ter beoordeling staat of de consument in de onderhavige klacht recht heeft op een compensatie voor teveel betaalde rente voor haar krediet gelet op eerdere uitspraken van de Commissie van Beroep. Het meest verstrekkende verweer van Santander houdt in dat de consument te laat heeft geklaagd en daarmee haar klachtplicht heeft geschonden, dat sprake is van rechtsverwerking dan wel dat de vordering is verjaard. Deze verweren zal de commissie als eerste behandelen waarna zij toekomt aan de inhoudelijke beoordeling.

Heeft de consument te laat geklaagd?

Verjaring

- 3.2 De verjaringstermijn volgt uit artikel 3:310 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Volgens vaste rechtspraak geldt dat de hier genoemde termijn van vijf jaar pas gaat lopen wanneer de consument voldoende zekerheid heeft verkregen dat zij schade heeft geleden, welke is veroorzaakt door Santander. De consument had naar het oordeel van de commissie geen reden te twijfelen aan de deugdelijkheid van het handelen van Santander en zij heeft pas voldoende zekerheid gekregen dat sprake was van schade die voortvloeide uit het handelen van Santander, door de einduitspraak van de Commissie van Beroep met nummer 2019-005B. Deze is op 5 februari 2020 gepubliceerd. Uit het dossier volgt dat de consument tijdig daarna tot actie is overgegaan. Dit betekent dat van verjaring geen sprake is.

Klachtplicht

- 3.3 Gezien hetgeen hiervoor is overwogen slaagt ook het beroep van Santander op schending van de klachtplicht³ niet. In dat kader is van belang dat er minder snel een voortvarend onderzoek naar de deugdelijkheid van de prestatie hoeft te worden verwacht indien de consument erop mocht vertrouwen dat er niet gebrekkig werd gepresteerd.⁴ Daarnaast is een belangrijke omstandigheid die wordt meegewogen, of Santander in een slechtere bewijspositie is terechtgekomen door het late klagen van de consument.⁵ In het onderhavige geval is van een dergelijke benadeling geen sprake.

³ Als bedoeld in artikel 6:89 BW.

⁴ Zie daarvoor PG 13 maart 2020, ECLI:NL:PHR:2020:284, overweging 3.9, te vinden op www.rechtspraak.nl.

⁵ Zie Hoge Raad 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600, overweging 4.2.6, te vinden op www.rechtspraak.nl.

De ontwikkelingen van de contractrente die in overweging 2.2 zijn opgenomen, zijn door Santander zelf in het geding gebracht, waaruit blijkt dat zij nog over de relevante stukken beschikt om verweer te kunnen voeren tegen de vordering van de consument.⁶

Rechtsverwerking op grond van artikel 6:160 BW

- 3.4 Santander heeft aangevoerd dat door het aanzienlijke tijdsverloop tot aan de klacht van de consument bij haar het gerechtvaardigd vertrouwen is gewekt dat de consument geen aanspraak meer zou maken op een compensatie. De commissie oordeelt dat daarvan alleen sprake kan zijn indien de consument het recht waarvan zij afstand doet ken, althans dat Santander hier gerechtvaardigd op heeft mogen vertrouwen. Van deze omstandigheid is geen sprake. Zodat ook dit verweer wordt verworpen.

De inhoudelijke beoordeling

Het bij aanvang overeengekomen rentebeding

- 3.5 De commissie oordeelt als volgt. Op basis van de kredietovereenkomst had Santander de bevoegdheid om de kredietvergoeding te wijzigen (zie overweging 2.1). Santander heeft als kredietaanbieder de consument vóór het sluiten van de kredietovereenkomst niet voorgelicht over de samenstelling en opbouw van de kredietvergoeding en ook niet geïnformeerd over de wijze waarop zij de wijzigingsbevoegdheid zal gebruiken en welke omstandigheden daarbij van belang zijn. Daarmee heeft Santander de consument geen inzicht gegeven in de specifieke factoren die zij van belang acht voor het bepalen van de hoogte van de kredietvergoeding en de wijze waarop die factoren op de kredietvergoeding van invloed waren.
- 3.6 De Commissie van Beroep heeft in eerdere uitspraken overwogen dat de consument in zo een geval redelijkerwijs heeft mogen verwachten dat het rentewijzigingsbeding meebrengt dat de rente voor het krediet, kort gezegd, de marktrente zou volgen en dat wijzigingen alleen zouden plaatsvinden bij het wijzigen van de marktrente. Het door de Commissie van Beroep uiteengezette kader is daarom ook van toepassing op dit beding.
- 3.7 Santander heeft de uitleg van de Commissie van Beroep betwist, bezwaren aangevoerd tegen het beoordelingskader en kanttekeningen geplaatst bij de referentierente die wordt gebruikt. Deze bezwaren zijn door Santander ook aangebracht in de zaak die heeft geleid tot de uitspraak van de Commissie van Beroep met nummer 2021-0020. Deze bezwaren zijn in die zaak reeds beoordeeld. De commissie volstaat ermee te verwijzen naar die uitspraak.

⁶ Zie ook Commissie van Beroep Kifid, nr. 2021-0021 overwegingen 5.19 t/m 5.22, te vinden op www.kifid.nl.

Het per 1 april 2018 gewijzigde rentebeding

- 3.8 Per april 2018 is het rentewijzigingsbeding gewijzigd (zie overweging 2.3). De tekst van het beding is volgens Santander helder. Sindsdien is namelijk opgenomen dat Santander de rente kan wijzigen als bepaalde kosten daartoe aanleiding geven. Ook is uitdrukkelijk opgenomen dat de rente voor een doorlopend krediet nooit hoger zal zijn dan de maximale wettelijke kredietvergoeding. Naar Santander meent, brengt deze wijziging mee dat het beoordelingskader van de Commissie van Beroep niet (langer) opgaat. Als de commissie meegaat in deze stelling van Santander leidt dit ook tot een gunstigere uitkomst voor de consument in deze zaak. Dat komt omdat Santander vanaf april 2018 een rentetarief in rekening brengt dat lager is dan het tarief dat op grond van de referentierente is toegestaan. De hierdoor vanaf april 2018 door de consument 'te weinig betaalde rente' zal Santander anders in mindering mogen brengen op de compensatievergoeding⁷ hetgeen tot een lagere compensatie zal leiden voor de consument.
- 3.9 De consument hanteert het uitgangspunt dat het krediet medio 2020 afgelost was geweest als Santander een juist rentetarief in rekening had gebracht. Vanaf het moment van theoretische aflossing kan er volgens de consument geen sprake zijn van het in mindering brengen van 'te weinig in rekening gebrachte rente' door Santander.
- 3.10 De commissie merkt als eerste het volgende op. De commissie toetst rentewijzigingsbedingen, zoals het onderhavige, ambtshalve aan (Europese) wetgeving en jurisprudentie. Uit eerdere beslissingen van de Commissie van Beroep volgt de opvatting dat een rentewijzigingsbeding zoals in dit geval door partijen bij aanvang van het krediet is overeengekomen, niet als onredelijk bezwarend dient te worden gekwalificeerd. Daarbij heeft de Commissie van Beroep duiding gegeven aan de uitleg van het beding.⁸ De commissie is zich er van bewust dat er jurisprudentie is van de overheidsrechter (rechtbanken en gerechtshoven) waarin anders wordt geoordeeld over vergelijkbare rentewijzigingsbedingen. De overheidsrechtspraak is ten tijde van deze uitspraak niet eenduidig over de kwalificatie van het rentewijzigingsbeding én niet consistent met betrekking tot de gevolgen van vernietiging van een dergelijk beding, zodat de commissie hieraan geen gevolgen zal verbinden.
- 3.11 Niettemin blijft gelden dat Santander op grond van de op haar rustende informatieverplichting de consument inzicht moet geven in de componenten waaruit de variabele rente is opgebouwd en de factoren die haar rentebeleid bepalen. De voorspelbaarheid van de werking van de wijzigingsbevoegdheid en het inzicht dat die voorspelbaarheid de consument geeft, stelt de consument namelijk in staat een weloverwogen beslissing te nemen over het aangaan dan wel aanhouden van het krediet.

⁷ Zie de uitspraak CvB Kifid met nummer 2021-0020 (onder 5.23).

⁸ Zie uitspraak CvB Kifid met nummer 2019-005B (onder 2.3-2.7) en 2021-0015 (onder 5.5).

Van belang is ook dat Santander de consument bij aanpassing van de rente informeert over de factoren die aan de wijziging ten grondslag liggen.⁹

- 3.12 Ook de bewoordingen van het per april 2018 aangepaste beding geven naar het oordeel van de commissie nog immer onvoldoende zekerheid en/of inzicht over de concrete omstandigheden waaronder Santander de rente zal wijzen. In het beding staat namelijk dat Santander de rente *kan* veranderen als de aldaar genoemde kosten stijgen of dalen. Hiermee beantwoordt het beding volgens de commissie niet aan de daaraan gestelde eisen zoals hiervoor opgenomen onder 3.11. Het vanaf 2018 gewijzigde beding geeft daarom onvoldoende aanleiding om van de door de consument aangevoerde gerechtvaardigde verwachtingen over het renteverloop af te wijken. Het is immers niet voldoende concreet en andersluidend. De commissie ziet daarin aanleiding om ook voor de uitleg van het per april 2018 gewijzigde beding aansluiting te zoeken bij de uitleg die door de Commissie van Beroep is gegeven in eerdere zaken en te oordelen dat de consument mocht verwachten dat de in rekening gebrachte rente de marktrente zou volgen en dat afwijking daarvan ten nadele van de consument een grondslag moet vinden in bijzondere factoren aan de zijde van Santander, die nader moeten worden benoemd en toegelicht, of in bijzondere risico's aan de zijde van de consument, die de consument moeten worden meegedeeld.
- 3.13 Het geschilpunt tussen partijen over het al dan niet ter hand zijn gesteld van de per 1 april 2018 gewijzigde algemene voorwaarden behoeft als gevolg hiervan geen bespreking meer.
- 3.14 Verder is het volgende van belang. In de uitspraak van de Commissie van Beroep met nummer 2022-0036 is als volgt geoordeeld:

5.14 De rechtsverhouding tussen partijen wordt onder meer gekenmerkt door het gegeven dat een doorlopend krediet is verstrekt, (...) Eigen aan het doorlopend krediet van de consument is dat de consument een bedrag per maand aan de bank betaalde en steeds tot de kredietlimiet kon lenen door opnamen te doen. Het stond de consument echter volgens de overeenkomsten vrij om extra betalingen te doen. Deze betalingen strekten dan in mindering op de hoofdsom van het krediet. (...) De overeenkomsten bevatten dus de systematiek dat wat méér wordt betaald dan aan rente is verschuldigd, in mindering wordt gebracht op de hoofdsom van het krediet, zonder dat daarvoor een nadere handeling van de consument is vereist. In wezen is dit het spiegelbeeld van de systematiek dat wat minder wordt betaald dan aan rente is verschuldigd, periodiek bij de hoofdsom van het krediet wordt opgeteld.

5.15 Het volledige herstel, rechtens en feitelijk, houdt in de eerste plaats in dat hetgeen de consument te veel aan rente heeft betaald, wordt terugbetaald.

⁹ Zie o.a. de uitspraak CvB Kifid met nummer 2014-005 d.d. 31 januari 2014, te vinden op www.kifid.nl.

In wezen komt dit erop neer dat – achteraf – alsnog het te veel betaalde in mindering wordt gebracht op het restant van de hoofdsom van het krediet, voor zover het krediet nog niet is afgelost.

5.16 Daarmee is echter de situatie waarin de consument zonder de handelwijze van de bank zou hebben verkeerd, niet volledig hersteld. Immers, in de situatie waarin de consument tijdens de looptijd van het krediet méér aan de bank betaalde dan aan rente was verschuldigd, zou het meerdere in mindering zijn gebracht op de hoofdsom van het krediet (zie 5.14). Dit zou tot gevolg hebben gehad dat er daarna minder rente was verschuldigd, omdat de hoofdsom lager werd. Voor zover de consument tijdens de looptijd van het krediet te veel aan rente heeft betaald, doordat de bank een te hoge rente berekende, en het te veel betaalde dus niet op de hoofdsom in mindering is gebracht, houdt het volledig herstel in dat de bank de consument brengt in de positie als ware het te veel betaalde wél op de hoofdsom in mindering gebracht. De bank moet dus met terugwerkende kracht alsnog in mindering brengen op de hoofdsom van het krediet wat de consument méér betaalde dan hij aan rente was verschuldigd. Dit heeft tot gevolg dat de bank ook het nadeel moet opheffen dat de consument heeft, doordat hij rente heeft moeten betalen over het deel van de hoofdsom dat tijdens de looptijd van het krediet zou zijn afgelost door zijn betalingen, indien de bank de betalingen in overeenstemming met de systematiek van de overeenkomsten had verwerkt. Ook deze rente is onverschuldigd betaald. Het bedrag van deze rente moet alsnog in mindering worden gebracht op de hoofdsom van het krediet, of aan de consument worden teruggegeven, indien het krediet al is afgelost.

- 3.15 In het dossier hebben partijen zich onvoldoende uitgelaten over de vraag in hoe verre Santander na de theoretische aflosdatum nog ‘te weinig betaalde rente’ in mindering mag brengen op de compensatie. De commissie verzoekt Santander om middels een berekening en een toelichting te reageren op de stelling van de consument welke inhoudt dat vanaf het moment van theoretische aflossing er geen sprake meer kan zijn van het in mindering brengen van ‘te weinig betaalde rente’. De theoretische aflosdatum is door de consument berekend op medio 2020.

Conclusie

- 3.16 Het voorgaande leidt ertoe dat Santander gehouden is de verschuldigde kredietvergoeding (de contractrente) in het onderhavige geval vanaf 17 juni 2008 opnieuw te berekenen, om deze in de pas te laten lopen met de referentierente en deze te laten meebewegen met het dalen of stijgen van de referentierente waarbij ze het verschil tussen de referentierente en de kredietvergoeding zoals deze was op het moment van het sluiten van de overeenkomst, moet handhaven. Santander zal het bedrag dat de consument te veel heeft betaald aan rente terug moeten betalen. Daarop mag in mindering worden gebracht het bedrag dat de consument minder aan rente heeft betaald dan zij zou hebben betaald indien de kredietvergoeding steeds had meebewogen met de referentierente.

Santander moet ook het nadeel opheffen dat de consument heeft, doordat zij rente heeft moeten betalen over het deel van de hoofdsom dat tijdens de looptijd van het krediet zou zijn afgelost door haar betalingen, indien Santander de betalingen in overeenstemming met de systematiek van de overeenkomst had verwerkt (het rente over rente effect).¹⁰

- 3.17 Omdat het dossier echter onvoldoende informatie bevat om een eindoordeel te geven doet de commissie een tussenuitspraak en verzoekt Santander om binnen twee weken na ontvangst van deze uitspraak een onderbouwde reactie te geven op de stelling van de consument welke inhoudt dat de theoretische aflossing van het krediet medio 2020 heeft plaatsgevonden en dat Santander vanaf dat moment niet langer ‘te weinig betaalde rente’ in mindering mag brengen op de compensatie (zie overweging 3.9).
- 3.18 De consument zal vervolgens in de gelegenheid worden gesteld daarop te reageren. De commissie houdt iedere verdere beslissing aan.

4. De beslissing

De commissie beslist dat het beoordelingskader zoals dat door de Commissie van Beroep is uiteengezet tevens van toepassing is op het doorlopend krediet van de consument, ook na de wijziging van het rentebeding per april 2018.

De commissie verzoekt Santander binnen twee weken na ontvangst van deze tussenuitspraak nadere stukken in te dienen zoals opgenomen in overweging 3.17. Uitstel van deze termijn is mogelijk bij een gemotiveerd verzoek daartoe. De commissie houdt iedere verdere beslissing aan.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

¹⁰ Zie Commissie van Beroep Kifid met nummer 2022-0036, te vinden op www.kifid.nl.



Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl