

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2023-0846**

(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma,  
mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	13 november 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Santander Consumer Finance S.A. (Branche Nederland), kantoorhoudende te Utrecht, verder te noemen Santander
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

### **Samenvatting**

De consument stelt dat hij op basis van eerdere uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid recht heeft op een vergoeding voor te veel betaalde rente voor zijn doorlopend krediet dat hij bij Santander heeft aangehouden. Santander heeft dit betwist en haar bezwaren op de Kifid-lijn aangevoerd. De commissie heeft de vordering van de consument toegewezen in lijn met eerdere uitspraken.

### **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; 4) de dupliek van Santander; 5) de aanvullende informatie van Santander op verzoek van de commissie en 6) de reactie daarop van de consument en 7) de laatste reactie van Santander.
- I.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. N. Holst, DAS Rechtsbijstand. Santander is in deze zaak vertegenwoordigd mr. M. Bosselaar, advocaat te Amsterdam.
- I.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.
- I.4 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 Op 5 februari 2007 heeft de consument, via een tussenpersoon, bij de rechtsvoorganger van Santander een doorlopend krediet afgesloten met een kredietlimiet van € 35.000,- en variabele rente van bij aanvang 9,8% effectief per jaar.

2.2 In de kredietovereenkomst stond het volgende opgenomen:

*“Het termijnbedrag bedraagt 1,5% van de kredietlimiet met een minimum van € 45,00 en wordt telkens op de 1e van elke maand automatisch afgeschreven (...). De door de kredietnemer (...) verschuldigde kredietvergoeding is in het termijnbedrag ingegrepen. De kredietnemer mag altijd extra betalingen doen of overgaan tot volledige aflossing van het krediet.”*

2.3 Op de overeenkomst waren de algemene voorwaarden van de rechtsvoorganger van Santander van toepassing. Voor zo ver relevant stond daarin 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 saldo. Onder variabele kredietvergoeding wordt verstaan dat het vooraf vastgestelde kredietvergoedingspercentage per betalingstermijn gedurende de looptijd kan worden gewijzigd.  
(...)*

### **3.7 Rekeningoverzichten**

- a. *Kredietnemer ontvangt (...) 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 door kredietnemer zal het rekeningoverzicht gelden als bewijs van de hoegrootheid van de op die datum geldende vordering (...).*

### **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, behoudens het hierna bepaalde (...).”

2.4 Het rentetarief voor het doorlopend krediet van de consument is door Santander als volgt gewijzigd.

<i>Februari 2007, aanvangsrente</i>	<i>9,8 %</i>
<i>Augustus 2007</i>	<i>11,9 %</i>
<i>September 2008</i>	<i>12,9 %</i>
<i>December 2009</i>	<i>13,4 %</i>

2.5 In juni 2014 heeft de consument het krediet afgelost en de kredietovereenkomst is beëindigd.

2.6 In mei 2020 heeft de consument zich, bij monde van zijn vertegenwoordiger, bij Santander beklaagd over het renteverloop van het krediet.

2.7 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.

#### *De klacht en vordering van de consument*

2.8 De consument heeft gevorderd dat Santander hem terugbetaalt wat hij te veel aan kredietrente heeft betaald gedurende de looptijd van het krediet. De consument heeft hiertoe aangevoerd dat de in rekening gebrachte kredietrente de marktrente onvoldoende heeft gevolgd en verwezen naar de uitspraak van de Commissie van Beroep van Kifid met nummer 2019-005B en het daaraan voorafgaande deskundigenrapport van 13 januari 2020.<sup>1</sup>

2.9 De consument heeft zich hierover in 2020 voor het eerst beklaagd bij Santander, toen raakte hij bekend met problematiek en de eventuele tekortkoming aan de zijde van Santander.

---

<sup>1</sup> Te vinden in het uitsprakenregister op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) onder nummer 2019-005C.

Hij heeft daarmee niet te laat geklaagd. Bovendien heeft Santander hem gedurende de looptijd van het krediet ten onrechte niet geïnformeerd over rentewijzigingen. Pas in 2013 is hij voor het eerst geïnformeerd door Santander over de rentewijziging. Hij heeft gedurende de looptijd geen afschriften van het krediet ontvangen en hij is onvoldoende geïnformeerd over de samenstelling van de rente. De consument heeft betwist dat hij het krediet eerder tegen betere voorwaarden had kunnen oversluiten.

#### *Het verweer van Santander*

- 2.10 Santander heeft zich verweerd tegen de stellingen van de consument en haar bezwaren ten aanzien van de Kifid-lijn naar voren gebracht. Santander heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd.
- 2.11 Santander beroept zich allereerst op schending van de klachtplicht door de consument zoals bedoeld in artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW) dan wel rechtsverwerking zoals bedoeld in artikel 6:160 BW of verjaring van de vordering zoals bedoeld in artikel 3:309 dan wel 3:310 BW. Volgens Santander was de consument bekend met het renteverloop van zijn krediet en heeft hij te laat geklaagd. Door het tijdsverloop heeft Santander onevenredig nadeel ondervonden. Zo kan Santander hierdoor moeilijker aantonen dat het renteverloop niet afweek van de tarieven van andere kredietaanbieders, is haar de kans ontnomen om tijdig maatregelen te treffen en heeft zij er, met name omdat het krediet is afgelost en beëindigd in 2014, gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat de consument geen aanspraak meer zou maken op eventueel te veel betaalde rente.
- 2.12 Inhoudelijk voert Santander daarnaast het volgende aan. De consument is akkoord gegaan met de voorwaarden van het doorlopend krediet waaronder de variabele renteclausule. Santander heeft op basis daarvan een zekere vrijheid om de kredietrente vast te stellen en is daarbij gebleven binnen de grenzen van waar zij toe verplicht was. Op Santander rustte geenszins de verplichting om de consument te informeren over de samenstelling van het rentetarief. Voor zover de commissie daar anders over zou oordelen doet Santander een beroep op eigen schuld van de consument zoals bedoeld in artikel 6:101 BW. Als de consument ontevreden was over het renteverloop had het op zijn weg gelegen om het krediet eerder dan in 2014 af te lossen of over te sluiten. Voorts doet Santander een beroep op de beperkende of aanvullende werking van artikel 6:248 BW.

- 2.13 Santander heeft daarnaast haar bezwaren geuit op de Kifid-lijn. Kort weergegeven stelt Santander daartoe het volgende.

De uitspraak van de Commissie van Beroep van Kifid met nummer 2021-0020 is volgens Santander niet geschikt als precedent omdat de uitspraak belangrijke inhoudelijke gebreken vertoont, namelijk: de uitleg van de renteclausule is puur normatief en in strijd met hetgeen door de Hoge Raad is overwogen in 2001<sup>2</sup>; het oordeel miskent dat het bij de uitleg van de bepaling gaat om de betekenis die partijen over en weer mochten toekennen en dat de bewoordingen van de clausule daarbij doorslaggevend zijn; het wettelijk kader voor consumptief krediet is ten onrechte niet meegenomen in de beoordeling; de Commissie van Beroep van Kifid heeft ten onrechte geoordeeld dat de uitleg die Santander voorstaat had geleid tot een niet te compenseren oneerlijkheid, dat past niet bij de ratio en het systeem van Richtlijn 1993/13<sup>3</sup>, en aan het gebruik van de referentierente kleven gebreken, dit wordt bevestigd door het feit dat DNB per mei 2022 is gestopt met de publicatie van dit gemiddelde tarief. Bovendien heeft Santander medio 2011 besloten haar rentetarieven niet meer te verhogen, tenzij een verhoging redelijkerwijs noodzakelijk is gelet op de financieringskosten.

- 2.14 Verder heeft Santander aangevoerd dat de Kifid-lijn afwijkt van civiele rechtspraak. Santander heeft ten aanzien van dit bezwaar verwezen naar overheidsrechtspraak en artikelen in de literatuur. De beoordeling van de variabele renteclausule dient plaats te vinden aan de hand van de algemene kaders zoals uiteengezet door de Hoge Raad in het arrest van 22 november 2019.<sup>4</sup> De uitspraken van civiele rechters over dit onderwerp lopen uiteen maar er is Santander in ieder geval geen uitspraak bekend waarin het Kifid beoordelingskader, inclusief de uitleg van de renteclausule, wordt gevolgd.

### **3. De beoordeling**

#### *Inleiding*

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de consument aanspraak kan maken op een vergoeding voor te veel betaalde rente voor het bij (de rechtsvoorganger van) Santander aangehouden doorlopend krediet. De Kifid-lijn voor vergelijkbare klachten volgt uit de uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid met de nummers 2019-005B, 2021-0020 en 2022-0036.

---

<sup>2</sup> Santander verwijst naar HR 12 januari 2001, ECLI:NL:HR2001:AA9430, r.o. 3.7, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl)

<sup>3</sup> Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten, te vinden op [www.eur-lex.europa.eu](http://www.eur-lex.europa.eu).

<sup>4</sup> Zie HR 22 november 2019, ECLI:NL:HR:2019:1830, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

De commissie is van oordeel dat de Kifid-lijn ook van toepassing is op het onderhavige geval en dat de vordering van de consument dient te worden toegewezen. De commissie behandelt hierna als eerst de meest verstrekkende verweren van Santander, welke zien op schending van de klachtplicht, rechtsverwerking en verjaring. Daarna volgt het inhoudelijke oordeel van de commissie.

#### *Klachtplicht, rechtsverwerking en verjaring*

- 3.2 De verjaringstermijn voor het onderhavige geval volgt uit artikel 3:309 BW. Volgens vaste rechtspraak geldt dat de hier genoemde termijn van vijf jaar pas gaat lopen wanneer de consument daadwerkelijk in staat is een rechtsvordering tot terugbetaling in te stellen. Van daadwerkelijke bekendheid met het bestaan van de vordering is sprake als de consument voldoende zekerheid heeft verkregen dat de betaling zonder rechtsgrond is geschied. Dit was voor de consument het geval na de uitspraak van de Commissie van Beroep van Kifid welke op 5 februari 2020 is gepubliceerd. Uit het dossier volgt dat de consument zich vervolgens in mei 2020 bij de bank heeft beklagd over het renteverloop. Daarmee heeft de consument tijdig actie ondernomen en is geen sprake van verjaring van de vordering.
- 3.3 Het beroep op schending van de klachtplicht slaagt ook 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.<sup>5</sup> Zoals hiervoor aangeven heeft de consument zich bij de bank beklagd vlak nadat hij kennis kreeg van de uitspraak van de Commissie van Beroep van Kifid welke is gepubliceerd op 5 februari 2020. Het krediet is in 2014 afgelost door de consument. Naar het oordeel van de commissie valt de consument geen verwijt te maken dat hij niet vóór 2014 heeft geklaagd bij de bank. Verder heeft Santander naar het oordeel van commissie onvoldoende het beweerde nadeel van het late klagen concreet gemaakt.<sup>6</sup> Zo is er volgens de commissie geen sprake van nadeel in de bewijsvoering. De relevante informatie over het krediet en het renteverloop is immers aanwezig. Evenmin heeft Santander aannemelijk gemaakt dat zij er nadeel van ondervindt dat door het late klagen haar de mogelijkheid is ontnomen de schade te beperken. Daarbij neemt de commissie in aanmerking dat Santander over de looptijd van het krediet de aanspraak op rente heeft behouden. Deze aanspraak wordt enkel beperkt voor zover Santander de rente niet heeft laten meebewegen met de relevante marktrente.

---

<sup>5</sup> 4 Zie daarvoor PG 13 maart 2020, ECLI:NL:PHR:2020:284, overweging 3.9, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

<sup>6</sup> Zie Hoge Raad 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600, overweging 4.2.6, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

- 3.4 Ten aanzien van het beroep op rechtsverwerking geldt dat daarvan alleen sprake kan zijn indien de consument het recht waarvan hij afstand doet ook kent, althans dat Santander gerechtvaardigd heeft mogen vertrouwen op die wetenschap. Hiervan is geen sprake, zodat ook dit verweer wordt verworpen. Zie hiervoor artikel 6:160 BW.

*Het inhoudelijke oordeel van de commissie*

- 3.5 Op basis van de kredietovereenkomst had Santander de bevoegdheid om de kredietvergoeding te wijzigen (zie overweging 2.2 en 2.3). De commissie toetst rentewijzigingsbedingen zoals het onderhavige ambtshalve aan (Europese) wetgeving en jurisprudentie. Uit eerdere beslissingen van de Commissie van Beroep van Kifid 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. De Commissie van Beroep van Kifid heeft daarbij duiding gegeven aan de uitleg van het beding.<sup>7</sup>
- 3.6 De consument is vóór het sluiten van de kredietovereenkomst door (de rechtsvoorganger van) Santander niet geïnformeerd over de samenstelling en opbouw van de kredietvergoeding en niet over de wijze waarop Santander de wijzigingsbevoegdheid zal gebruiken en welke omstandigheden daarbij van belang zijn. Santander heeft de consument aldus 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 hoogte van de kredietvergoeding van invloed zijn. De commissie overweegt in lijn met eerdere uitspraken dat de consument daarom redelijkerwijs heeft mogen verwachten dat het rentewijzigingsbeding meebrengt dat de rente voor het krediet, kort gezegd, de marktrente volgt en dat wijzigingen alleen plaatsvinden bij het wijzigen van de marktrente.
- 3.7 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. Daarbij is van belang het verschil tussen de startrente van het krediet en de marktrente op dat moment voor vergelijkbare producten (referentierente). Dat verschil moet Santander handhaven gedurende de looptijd van het krediet. Voor zover Santander daarvan in het nadeel van de consument is afgeweken dient zij dit te vergoeden.
- 3.8 Santander heeft haar bezwaren ten aanzien van de Kifid-lijn naar voren gebracht. Zij heeft ten eerste aangevoerd dat de uitspraak van de Commissie van Beroep met nummer 2021-0020 niet geschikt is als precedent. De onder die noemer aangevoerde bezwaren van Santander zijn ook in eerdere uitspraken beoordeeld en afgewezen.

---

<sup>7</sup> Zie uitspraak CvB Kifid met nummer 2019-005B (onder 2.3-2.7) en 2021-0015 (onder 5.5).

De commissie volstaat ermee te verwijzen naar de hiervoor genoemde uitspraak en de uitspraak van de Geschillencommissie van Kifid met nummer 2022-0920A.

- 3.9 Voorts heeft Santander aangevoerd dat de Kifid-lijn afwijkt van de civiele rechtspraak en daarom aangepast moet worden. Santander heeft hiervoor verwezen naar uitspraken van de civiele rechter en artikelen uit de vakliteratuur. Dit bezwaar is (deels) ook aan de orde geweest in de zaak met uitspraaknummer 2022-0920A. Daarin heeft de commissie al aangegeven zich ervan bewust te zijn dat de jurisprudentie van de civiele rechter ten aanzien van vergelijkbare rentewijzigingsbedingen andersluidend is maar dat de overheidsrechtspraak niet eenduidig is over de kwalificatie van het rentewijzigingsbeding én niet consistent is met betrekking tot de gevolgen van vernietiging van een dergelijk beding.
- 3.10 Dit is ten tijde van deze uitspraak niet anders. De onderhavige zaak en de huidige stand van de jurisprudentie van de overheidsrechter geven de commissie geen aanleiding om van de Kifid-lijn af te wijken. De lijn is tot stand gekomen op grond van Nederlands recht waarbij de Commissie van Beroep van Kifid een vergelijkbaar rentewijzigingsbeding heeft getoetst aan Richtlijn 93/13/EEG betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten en artikel 6:233, aanhef en onder a, van het BW. De commissie staat in het bijzonder de uitkomst van het beoordelingskader voor omdat het naar het oordeel van de commissie een billijke is en recht doet aan de belangen van partijen en de grootschaligheid van de problematiek. In navolging van de Kifid-lijn zijn door verschillende banken en kredietverstrekkers compensatieregelingen opgesteld welke op grote schaal worden uitgevoerd. Deze elementen dragen eraan bij dat de commissie juist onder de gegeven situatie dat de overheidsrechtspraak niet eenduidig is over de kwalificatie van het rentewijzigingsbeding én niet consistent is met betrekking tot de gevolgen van vernietiging van een dergelijk beding de lijn van de Commissie van Beroep van Kifid ook in deze zaak en ook ten aanzien van deze kredietverstrekker weer volgt.

#### *Berekening van te veel betaalde rente*

- 3.11 Santander heeft op verzoek van Kifid een berekening opgesteld conform de Kifid-berekeningsmethodiek. Daaruit volgt dat door de consument € 7.734,03 te veel is betaald. Deze berekening maakt onderdeel uit van het dossier en is aan de consument voorgelegd. De consument heeft, bij monde van zijn gemachtigde, verklaard de berekening van Santander en de uitkomst niet te betwisten. Dit betekent dat de commissie, gelet op al het voorgaande, Santander opdraagt om het door haar berekende compensatiebedrag aan consument te vergoeden.



#### **4. De beslissing**

De commissie beslist dat Santander het compensatiebedrag van € 7.734,03, zoals dat volgt uit de berekening van Santander, aan de consument vergoedt binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

*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](http://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](http://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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)