

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2024-0339**

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	22 april 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen

### **Samenvatting**

Variabele rente. De consument stelt dat hij recht heeft op een hogere vergoeding dan door de bank is berekend. De bank heeft dit betwist. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument geen recht op een hogere vergoeding. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen, in die zin dat deze wordt toegewezen tot het door de bank berekende compensatiebedrag, te vermeerderen met de wettelijke rente daarover.

### **1. Procedure**

- 1.1 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 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 op 1 februari 2008 een doorlopend krediet afgesloten bij de bank, met een kredietlimiet van bij aanvang € 2.000,- en een variabele effectieve rente van 14,9% per jaar.
- 2.2 Gedurende de looptijd is het kredietlimiet verhoogd naar € 15.000,-. Het rentepercentage is een aantal keer gewijzigd.

- 2.3 Per september 2016 heeft de consument bij de bank een Service Lening afgesloten voor een kredietbedrag van € 15.000,- en een variabele effectieve rente van 8,8% per jaar.
- 2.4 De consument heeft de Service Lening gebruikt om het doorlopend krediet af te lossen.

#### *De klacht en vordering*

- 2.5 De consument vordert terugbetaling van te veel betaalde rente, te vermeerderen met de wettelijke rente.
- 2.6 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. Hij heeft te veel rente betaald voor zijn krediet. De bank heeft onvoldoende gedaan om tot een oplossing te komen met de consument. Hij heeft inmiddels al heel veel rente betaald en wilde graag tot een oplossing komen met de bank. De bank heeft zich hiertoe onvoldoende ingespannen.

#### *Het verweer*

- 2.7 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

- 3.1 De vraag die de commissie dient te beantwoorden is of de consument recht heeft op een hogere compensatie dan door de bank is berekend. Naar het oordeel van de commissie is dit niet het geval. Dit zal hieronder worden toegelicht.

#### *Berekening te veel betaalde rente*

- 3.2 De Commissie van Beroep van Kifid heeft in eerdere uitspraken geoordeeld dat de consument onder bepaalde omstandigheden erop mocht vertrouwen dat de variabele rente van het doorlopend krediet, de relevante marktrente zou volgen. De Commissie van Beroep van Kifid heeft gezocht naar een maatstaf om na te gaan of dat is gebeurd. Na onderzoek door deskundigen is geen betere maatstaf naar voren gekomen dan de DNB/CBS-referentierente, welke voor de periode vanaf 1998 is vastgesteld.<sup>1</sup> Voor de berekening is van belang de zogenaamde delta vast te stellen. Deze wordt vastgesteld op het moment van het sluiten van het krediet en is het verschil tussen de door partijen overeengekomen kredietrente bij aanvang en het gemiddelde rentetarief voor een vergelijkbaar product op dat moment in de markt (de referentierente). De bank moet gedurende de looptijd van het krediet de marktbeveging volgen met inachtneming van de delta (het verschil bij aanvang).

---

<sup>1</sup> Zie voor de Kifid-lijn de uitspraken CvB Kifid 2019-005b, CvB Kifid 2021-0015 en CvB Kifid 2022-0036, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

Als de bank hiervan ten nadele van de consument is afgeweken moet zij het te veel betaalde aan de consument terugbetalen.

- 3.3 De bank heeft tijdens deze klachtprocedure een berekening overgelegd, waaruit blijkt dat de consument een bedrag van € 2.394,60 te veel aan rente heeft betaald. De consument heeft naar aanleiding van het verweer van de bank slechts aangegeven dat hij van mening is dat de bank onvoldoende pogingen heeft ondernomen om met hem in contact te komen. De consument heeft de opgestelde berekening niet betwist en heeft ook overigens niet aangevoerd waarom deze volgens hem onjuist is. De commissie gaat daarom uit van de juistheid van de berekening.
- 3.4 Dat de consument van mening is dat de bank zich onvoldoende heeft ingespannen om tot een oplossing te komen, is geen reden om een hogere compensatie toe te kennen. Voor zover de consument nog stelt dat hij een hogere compensatie moet krijgen, omdat hij al veel rente heeft betaald, geldt dat dit het criterium niet is. De consument heeft een lening afgesloten bij de bank en daarbij heeft hij met het voorgestelde rentepercentage ingestemd. Niet gebleken is dat de bank de consument daarbij – anders dan voornoemd compensatiebedrag – te veel in rekening heeft gebracht.
- 3.5 Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering van de consument tot een bedrag van € 2.394,60 zal worden toegewezen. De commissie merkt daarbij op dat de bank in haar eerdere compensatievoorstellen ook bedragen van respectievelijk € 2.864,33 en € 3.000,- heeft aangeboden. Hoewel de bank daartoe niet verplicht is, staat het de bank uiteraard vrij om alsnog uitvoering te geven aan een van deze compensatievoorstellen.

#### *Wettelijke rente*

- 3.6 De commissie oordeelt in lijn met de uitspraak van de Geschillencommissie van Kifid met nummer 2023-0946, dat de bank op grond van artikel 6:119 lid 1 BW wettelijke rente verschuldigd is vanaf het moment dat zij in verzuim verkeert. Verzuim treedt op grond van artikel 6:81 BW in op het moment dat de prestatie opeisbaar is geworden en aan de vereisten van artikel 6:82 en 6:83 BW is voldaan en nakoming uitblijft. Uit het dossier volgt dat de consument op 7 juni 2021 voor het eerst heeft geklaagd bij de bank over te veel betaalde rente. Bij brief van 19 juli 2021 heeft de bank de consument laten weten het verzoek tot terugbetaling van te veel betaalde rente af te wijzen. Uit die mededeling kon de consument afleiden dat de bank zou tekortschieten in de op haar rustende verplichting tot terugbetaling. Op grond van artikel 6:83 sub c BW is die datum dan ook het moment dat de bank in verzuim verkeert. De wettelijke rente zal daarom worden toegewezen vanaf 19 juli 2021.

## Bejegening

- 3.7 De consument klaagt verder nog over het gebrek aan communicatie vanuit de bank. De commissie kan op basis van het dossier vaststellen dat het lang heeft geduurd voordat de consument en de bank telefonisch met elkaar in contact kwamen. Naar het oordeel van de commissie kan de bank hierin geen verwijt gemaakt worden. Uit het dossier blijkt immers ook dat de bank heeft geprobeerd om met de consument in contact te komen, maar dat dit niet direct lukte. Uiteindelijk hebben de consument en de bank met elkaar gesproken, maar ook dit heeft niet tot een oplossing geleid. Bovendien merkt de commissie op dat de bank ook niet verplicht is om telefonisch contact met de consument op te nemen. Zij heeft schriftelijk een compensatievoorstel gedaan en tot meer is de bank in beginsel niet verplicht. Dat de bank in het verleden is tekortgeschoten in de communicatie is door de consument verder niet toegelicht, laat staan onderbouwd, zodat de commissie hieraan voorbij zal gaan.

## Conclusie

- 3.8 De conclusie is dat de bank de consument een bedrag van € 2.394,60 dient te voldoen, te vermeerderen met de wettelijke rente daarover vanaf 19 juli 2021.

## 4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank een bedrag van € 2.394,60 aan de consument vergoedt, met wettelijke rente daarover vanaf 19 juli 2021 tot aan de dag van algehele voldoening, 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)