

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2024-0319**

(mr. J. van der Groen, voorzitter, prof. mr. drs. M.L. Hendrikse,  
mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	12 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**

De consument heeft zich beklaagd over te veel betaalde rente voor het bij de bank in 1992 afgesloten krediet. Zij heeft hiervoor verwezen naar eerdere uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid. De bank heeft op basis van haar compensatieregeling een voorstel gedaan aan de consument maar partijen zijn het niet eens geworden over het te vergoeden bedrag. De consument heeft daarnaast nog aanvullende vorderingen ingesteld. De bank heeft zich hiertegen verweerd. De commissie volgt de stellingen van de consument aangaande de te veel betaalde rente niet. De vordering is in zo verre afgewezen. De commissie wijst wel wettelijke rente toe vanaf het moment dat de bank in verzuim verkeert en zij wijst een vergoeding toe voor de buitengerechtigde incassokosten en proceskosten volgens het door Kifid gehanteerde liquidatietarief. De vorderingen van de consument zijn daarmee gedeeltelijk toegewezen.

### **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 en de aanvullende stukken; 2) het verweerschrift en de aanvullende stukken van de bank; 3) de repliek en de aanvullende stukken van de consument; 4) de reactie van de bank op de aanvullende stukken van de consument; 5) de dupliek van de bank en 6) de reactie daarop van de consument.
- I.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.
- I.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 eind augustus 1992 een Flexibel krediet afgesloten bij de bank met een kredietlimiet van fl. 10.000,-, een variabele effectieve jaarrente van 16,2% en een maandtermijn van fl. 200,-. De kredietlimiet is meermaals verhoogd en de bank heeft het variabele rentetarief meermaals gewijzigd.

2.2 De consument heeft in 2009 een krediet afgesloten bij Fortis Bank en het krediet bij de bank afgelost. Hiertoe heeft de consument een brief gestuurd aan de bank op 9 februari 2009 waarin staat:

*‘Hierbij stel ik u ervan in kennis dat ik het saldo van het bovengenoemd doorlopend krediet bij u wens af te lossen. Het saldo (...) wordt (...) naar uw rekening overgemaakt. Ik verzoek u na ontvangst van het bedrag, de kredietfaciliteit uit uw bestand te verwijderen, daar hiervan door mij geen gebruik meer zal worden gemaakt. Tevens verzoek ik u voor afmelding bij het Bureau Krediet registratie zorg te dragen.’*

2.3 In 2010 is Fortis Bank gefuseerd met de bank. De bank heeft de consument op 13 september 2010 een brief gestuurd waarin staat:

*‘Fortis Bank Nederland en ABN AMRO Bank bundelen hun krachten. Uw Doorlopend Krediet bij Fortis is omgezet in een Doorlopend Krediet van ABN AMRO, onder behoud van uw huidige contractnummer.’*

2.4 Nadat de consument bekend raakte met de uitspraak van de Commissie van Beroep van Kifid van 5 februari 2020<sup>1</sup>, heeft zij rechtshulp ingeschakeld en zich bij de bank beklaagd over te veel betaalde rente voor het krediet. Zij heeft de bank verzocht om te veel betaalde rente terug te betalen. De bank is daar (aanvankelijk) niet toe overgegaan. De consument heeft zich vervolgens bij Kifid beklaagd.

2.5 De bank heeft nadien een compensatieregeling opgesteld. In afwachting van de ontwikkelingen op dit gebied is de procedure in dit dossier langere tijd aangehouden. De bank heeft de consument een aanbod gedaan, dat is door de consument afgewezen. Medio 2023 is de procedure hervat.

2.6 De bank heeft sindsdien de invordering van de kredietschuld van de consument overgedragen aan een incassobureau en er is een rentestop ingevoerd.

---

<sup>1</sup> CvB Kifid 2020-005B, te vinden onder het uitsprakenregister op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

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

- 2.7 De commissie begrijpt de vordering van de consument zo dat zij vordert dat de bank wordt veroordeeld tot terugbetaling van te veel betaalde rente voor het krediet vanaf 1992, verhoogd met de wettelijke rente hierover telkens vanaf het moment van opeisbaarheid van elke periodieke vordering. Daarnaast heeft de consument – na wijziging van eis – een vergoeding gevorderd voor buitengerechterlijke incassokosten en proceskosten van € 5.560,75, te vermeerderen met de wettelijke rente. Primair vordert de consument een bedrag van € 17.667,87 van de bank en subsidiair een bedrag van € 16.428,26.
- 2.8 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De fiscalist van de consument heeft berekend dat zij een bedrag van € 17.667,87 van de bank te vorderen heeft. De consument heeft een eigen berekening ingebracht voor de te veel betaalde rente, daarbij is de consument voor de periode 1992-1997 uitgegaan van een schatting pro rata gebaseerd op de berekening van de bank over een latere periode. Voor de periode 1998-2009 heeft de consument een herberekening gemaakt gebaseerd op de berekening van de bank, verhoogd met de wettelijke rente over de gehele periode.
- 2.9 Voor zover de bank een beroep doet op verjaring van de vordering wordt dit door de consument betwist met verwijzing naar artikel 6:131 lid I van het Burgerlijk Wetboek (BW). Op grond van dit artikel mag de consument de (gedeeltelijk) verjaarde vordering verrekenen met de vordering die de bank op haar heeft ten aanzien van de uitstaande kredietschuld. In het kader van het vaststellen van de verjaringsdatum voert de consument aan dat zij zich in 2020 bij de bank heeft beklagd over te veel betaalde rente.
- 2.10 De consument stelt voorts dat de bank, voor het berekenen van de rentecompensatie, ten onrechte ervan uit gaat dat sprake is van twee kredieten. De bank maakt daarom ten onrechte twee compensatieberekeningen en stelt de delta dus twee keer vast. Dit is in het nadeel van de consument. Volgens de consument is sprake van één langlopend krediet vanaf 1992. De bank moet daarom één berekening maken over de gehele looptijd van het krediet.

### *Het verweer van de bank*

- 2.11 De bank heeft, kort weergegeven, het volgende aangevoerd.
- 2.12 Volgens de bank gaat het om twee kredieten. Het eerste krediet is afgesloten in 1992 bij de bank en liep tot februari 2009. In februari 2009 heeft de consument een nieuw krediet afgesloten bij Fortis Bank met een hogere limiet en heeft zij het krediet bij de bank afgelost. In 2010 is het Fortis-krediet overgegaan op de bank als gevolg van de fusie tussen Fortis en de bank. De bank heeft daarom voor beide kredieten een separate compensatieberekening gemaakt.

- 2.13 De bank beroept zich op de absolute verjaringstermijn van artikel 3:309 BW.
- 2.14 De bank heeft de vorderingen van de consument ten aanzien van wettelijke rente, buitengerechtelijke incassokosten en proceskosten betwist.

### 3. De beoordeling

#### *Inleiding*

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank een te lage rentecompensatie heeft berekend voor de consument en of zij de buitengerechtelijke incassokosten en proceskosten van de consument volledig dient te vergoeden.
- 3.2 De commissie is van oordeel dat sprake is van verjaring van een deel van de vordering en dat de consument onvoldoende heeft gesteld om tot toewijzing van een verrekenbare tegenvordering op grond van artikel 6:131 BW te komen. De compensatieberekening van de bank wordt, bij onvoldoende betwisting daarvan door de consument, gevolgd. De bank is wel wettelijke rente verschuldigd vanaf het moment van verzuim. De consument komt tot slot een vergoeding toe voor buitengerechtelijke incassokosten en proceskosten.
- 3.3 De commissie zal hierna haar oordeel toelichten.

#### *Compensatie voor te veel betaalde rente*

- 3.4 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, die voor de periode vanaf 1998 is vastgesteld.<sup>2</sup> Voor de periode vóór 1998 is geen referentierente beschikbaar.
- 3.5 Door Kifid is een berekeningsmethode opgesteld voor het bepalen of te veel rente is betaald door een consument. Hiervoor is het vaststellen van de zogenaamde delta van belang. De delta is het verschil tussen de door partijen overeengekomen kredietrente bij aanvang van het krediet en de DNB/CBS-referentierente. De bank moet gedurende de looptijd van het krediet de referentierente volgen met inachtneming van de delta (het verschil bij aanvang). Als de bank hiervan ten nadele van de consument is afgeweken moet zij de door de consument te veel betaalde rente terugbetalen.

---

<sup>2</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).

- 3.6 Partijen twisten over de compensatieberekeningen die de bank heeft gemaakt. De commissie volgt het standpunt van de bank, dat de consument twee kredieten heeft aangehouden bij de bank. Het krediet uit 1992 is in 2009 afgelost. Redengevend voor dit oordeel is het beëindigingsverzoek van de consument van 9 februari 2009, zie randnummer 2.2. Vervolgens is Fortis in 2010, een jaar na het afsluiten van het krediet in 2009 door de consument, gefuseerd met de bank en is het Fortis-krediet overgegaan op de bank. Dit maakt echter niet dat, zoals de consument stelt, sprake is van één doorlopend krediet. De bank heeft dus op juiste gronden twee compensatieberekeningen gemaakt.
- 3.7 Het eerste krediet bij de bank is meer dan 20 jaar geleden afgesloten en de bank heeft zich beroepen op de absolute verjaringstermijn van 20 jaar die volgt uit artikel 3:309 BW. Partijen zijn het niet eens over de vraag vanaf welke datum deze 20-jaars termijn moet worden gerekend. De commissie overweegt dat daarvoor van belang is de datum dat de consument zich voor het eerst bij de bank heeft beklagd over te veel betaalde rente. De consument heeft tijdens de procedure aangevoerd dat zij zich hierover in 2020 heeft beklagd bij de bank maar zij heeft dit, na de betwisting door de bank, niet kunnen aantonen. De commissie gaat daarom uit van de datum van 16 april 2021, zoals door de bank is aangevoerd. Dit betekent dat de vordering van de consument over de periode van vóór 16 april 2001 is verjaard.
- 3.8 Als reactie op het verjaringsverweer van de bank heeft de consument een beroep gedaan op artikel 6:131 lid 1 BW. In dit kader is het aan de consument die meent een verrekenbare tegenvordering te hebben om de hoogte daarvan te stellen. Aan deze stelplicht is naar het oordeel van de commissie niet voldaan zodat de commissie de vordering op dit punt niet kan toewijzen.

#### *Wettelijke rente*

- 3.9 De consument heeft wettelijke rente gevorderd over het compensatiebedrag, telkens vanaf het moment van opeisbaarheid van elke periodieke vordering. De bank heeft dit betwist en aangegeven dat zij geen wettelijke rente heeft berekend omdat er geen sprake is van verzuim. De bank heeft daarbij wel het compensatiebedrag vermeerderd met een opslag van 5% om eventuele nadelen hiervan voor de consument weg te nemen.
- 3.10 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. Zoals hiervoor onder 3.7 is overwogen heeft de consument op 16 april 2021 voor het eerst geklaagd bij de bank over te veel betaalde rente.

Bij brief van 11 mei 2021 heeft de bank de rechtsbijstandverlener van 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 11 mei 2021.

#### *Buitengerechtelijke incassokosten en proceskosten*

3.11 De consument heeft een vergoeding van de volledige buitengerechtelijke incassokosten en proceskosten gevorderd. Het gaat om een totaalbedrag van € 5.560,75. Deze vordering is door de bank betwist. De commissie oordeelt dat de consument, die gedeeltelijk in het gelijk is gesteld, een vergoeding toekomt. Kifid kent hiervoor echter een liquidatietarief. Ten aanzien van de buitengerechtelijke incassokosten wordt een bedrag toegewezen van € 100,-.<sup>3</sup> Ten aanzien van de proceskosten wordt een bedrag toegewezen van € 200,-.<sup>4</sup>

## 4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank binnen vier weken na datum van deze uitspraak:

1. de consument het totaalbedrag van € 4.727,71 vergoedt, op basis van de compensatieberekeningen van de bank, verhoogd met de wettelijke rente hierover vanaf 11 mei 2021;
2. de consument € 300,- betaalt voor de buitengerechtelijke incassokosten en proceskosten.

*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).*

<sup>3</sup> Zie Vergoedingsregeling buitengerechtelijke incassokosten, Tarief III, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl), onder Reglementen en statuten.

<sup>4</sup> Zie Toepassing liquidatietarief, Tarief III, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl), onder Reglementen en statuten.



**Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

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