

Complete reactie van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid):

I. Hoeveel klachten over variabele rente op doorlopend krediet heeft Kifid nog in behandeling? En tegen welke financiële dienstverleners?

Kifid heeft op dit moment 161 klachten over variabele rente op doorlopend krediet in behandeling, van de volgende kredietverstrekkers:

ABN AMRO	72
Santander	34
CA/CF	34

En tegen de volgende kredietverstrekkers/financiële dienstverleners een enkele klacht: Achmea, Defam, Findio, Finqus, ING, Van Lanschot, NIBC, Quander, Rabobank, RNH, Vesting Finance, Volksbank.

2. Hoeveel van het totaal aantal klachten betreft een klacht over de manier waarop de financiële dienstverlener de compensatieregeling toepast.

Het gaat om individuele klachten, waarin één of meer aspecten aan de orde kunnen zijn. In hoeveel van de klachten het (ook) gaat over de uitvoering van de compensatieregeling, is lastig te zeggen.

3. Heeft Kifid klachten variabele rente tegen DSB Bank gehad en/of behandeld? Is hierover al eens geoordeeld? Hoeveel klachten nog in behandeling?

Voormalige DSB-kredieten zijn overgenomen door o.a. Finqus. Kifid heeft enkele klachten in behandeling over voormalige DSB-kredieten. De geschillencommissie van Kifid moet hierover nog oordelen.

4. Santander laat consumenten die hun beklag doen (IKP) met een standaardbericht weten dat de uitspraak CvB 2021-0020 volgens hen onjuist is, en dat zij om die reden niet compenseren. Wat vindt Kifid hiervan?

Kifid vindt het teleurstellend dat Santander vooralsnog niet bereid is om voor haar klanten een algemene compensatieregeling te treffen. De tussenuitspraak [GC 2022-0920A](#) en de uitspraak [CvB 2021-0020](#) geven daar alle aanleiding voor.

Kern van de tussenuitspraak is: voor Santander geldt het bekende Kifid-beoordelingskader voor variabele rente op doorlopend krediet. Dat de algemene voorwaarden van Santander per 1 april 2018 zijn gewijzigd doet daar niets aan af. Met een algemene compensatieregeling zou de kredietverstrekker haar klanten snel duidelijkheid bieden.

Nu een algemene compensatieregeling van Santander vooralsnog uitblijft, zal Kifid de behandeling van de tot nog toe aangehouden klachten tegen Santander voortzetten. Om op die manier deze consumenten 1 voor 1 duidelijkheid te geven over hun klacht. Dit gebeurt projectmatig. Kifid zal betrokken consumenten hierover afzonderlijk informeren.

Consumenten met een klacht over variabele rente op doorlopend krediet van Santander, moeten hun klacht eerst rechtstreeks voorleggen aan Santander. Lost Santander hun klacht niet naar tevredenheid op, dan kan de consument de klacht indienen bij Kifid.

De geschillencommissie van Kifid zal deze klachten beoordelen in lijn met de eerdere uitspraken van de Commissie van Beroep en van de Geschillencommissie.