

## **Uitspraak Commissie van Beroep 2017-008 d.d. 20 februari 2017**

(mr. W.J.J. Los, voorzitter, mr. S.B. van Baalen, mr. A. Bus, drs. P.H.M. Kuijs AAG en mr. J.B.M.M. Wuisman, leden, en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

### **Samenvatting**

Doorlopend krediet met variabele rente. Bevoegdheid bank om de rente te wijzigen, maar niet op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Omstandigheden van het geval zijn bepalend. Risk based pricing toegestaan. Loktarief niet aannemelijk. Bank heeft verweer onvoldoende gemotiveerd. Verklaring van de bank, dat zij geen inzicht heeft in de rentetarieven van andere kredietaanbieders, niet geloofwaardig. Bij gebreke van voldoende gemotiveerd verweer aangenomen dat de bank jegens belanghebbende van haar bevoegdheid tot rentewijziging gebruik heeft gemaakt op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet aanvaardbaar is. Belanghebbende heeft op enig moment de mogelijkheid gehad het krediet af te lossen door het over te sluiten tegen een gunstiger rentetarief. Zij had vanaf dat moment moeten voorkomen dat zij te veel rente aan de bank betaalde.

[Klik hier voor de uitspraak in eerste aanleg.](#)

### **1. De procedure in beroep**

- 1.1 Bij een op 28 juni 2016 ontvangen beroepschrift heeft Belanghebbende bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (verder: Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een einduitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (verder: Geschillencommissie) van 17 mei 2016 (dossiernummer [nummer]).
- 1.2 Van de Bank is op 6 september 2016 een verweerschrift, gedateerd 2 september 2016, ontvangen.
- 1.3 Bij e-mail van 2 november 2016 heeft Belanghebbende nader toegelicht wat de hoogte is van haar vordering.
- 1.4 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 28 november 2016. Beide partijen waren aanwezig. Partijen hebben vervolgens hun standpunten toegelicht, de advocaat van de Bank aan de hand van een pleitnota, en zij hebben vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.

### **2. De procedure in eerste aanleg**

Voor het verloop van de procedure in eerste aanleg verwijst de Commissie van Beroep naar de aan deze uitspraak gehechte uitspraak van de Geschillencommissie.

### **3. Inleiding op de beoordeling van het beroep**

- 3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in haar tussenuitspraak van 23 september 2014 onder 3.1 tot en met 3.5. Die feiten zijn niet betwist en worden voor zover relevant aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.
- 3.2 Belanghebbende en [naam] hebben door tussenkomst van een tussenpersoon op 6 november 2003 een doorlopend krediet afgesloten bij de Bank, voor een bedrag van € 66.200,-. Op de kredietovereenkomst zijn de Algemene Voorwaarden Doorlopend Krediet van toepassing. Ingevolge artikel 3 van die voorwaarden wordt de kredietvergoeding van dag tot dag berekend en kan de Bank deze wijzigen met inachtneming van de krachtens de wet gestelde maxima. Bij het aangaan van de kredietovereenkomst bedroeg de kredietvergoeding 0,693% per maand, op jaarbasis overeenkomend met een effectieve rente van 8,6%. De Bank heeft Belanghebbende ingedeeld in de op een na hoogste risicogroep (D) op basis van diverse factoren, waaronder de hoogte van de kredietlimiet (hoger dan € 50.000,-), het aflossingsvrije karakter van het krediet en de persoonlijke (financiële) omstandigheden. Het krediet is grotendeels aangewend om bestaande kredieten af te lossen.
- 3.3 Op 7 februari 2006 hebben Belanghebbende en [naam] een bedrag van € 21.304,60 op het krediet afgelost, waarna de mogelijkheid om krediet op te nemen op hun verzoek is beperkt tot € 45.355,-.
- 3.4 De Bank heeft de rente vanaf het eerste kwartaal 2006 gewijzigd. Het verloop van de effectieve rente op jaarbasis is als volgt:
- |                                      |       |
|--------------------------------------|-------|
| - vanaf 1 <sup>e</sup> kwartaal 2006 | 8,9%  |
| - vanaf 3 <sup>e</sup> kwartaal 2006 | 9,1%  |
| - vanaf 4 <sup>e</sup> kwartaal 2006 | 9,5%  |
| - vanaf 1 <sup>e</sup> kwartaal 2007 | 10,4% |
| - vanaf 3 <sup>e</sup> kwartaal 2007 | 10,6% |
| - vanaf 2 <sup>e</sup> kwartaal 2008 | 11,1% |
| - vanaf 3 <sup>e</sup> kwartaal 2008 | 11,7% |
| - vanaf 4 <sup>e</sup> kwartaal 2008 | 13,0% |
| - vanaf 3 <sup>e</sup> kwartaal 2009 | 12,1% |
| - vanaf 4 <sup>e</sup> kwartaal 2009 | 10,5% |
| - vanaf 4 <sup>e</sup> kwartaal 2011 | 11,8% |
| - vanaf 4 <sup>e</sup> kwartaal 2012 | 12,7% |
| - vanaf 2 <sup>e</sup> kwartaal 2014 | 13,0% |
- 3.5 De Bank heeft de indeling van Belanghebbende en [naam] in risicogroep D gedurende de looptijd van het krediet niet herzien.
- 3.6 Belanghebbende en [naam] hebben het krediet in augustus 2014 volledig afgelost, met behulp van een nieuw krediet bij [naam verzekeraar].

- 3.7 Belanghebbende heeft aangevoerd dat de Bank haar een onaanvaardbaar hoge rente over het krediet heeft laten betalen. Terwijl de rente historisch laag stond en de Bank adverteerde met een rente van 4,5% voor nieuwe klanten, moesten Belanghebbende en [naam] een rente betalen van 12 tot 13%. Belanghebbende heeft gevorderd dat de Bank wordt veroordeeld om de te veel betaalde rente terug te betalen. De te veel betaalde rente heeft Belanghebbende berekend door de betaalde rente te vergelijken met een volgens haar acceptabele rente. De acceptabele rente bestaat volgens Belanghebbende uit een percentage voor fundingkosten, verhoogd met een opslag van 1,6%. Volgens de berekening van Belanghebbende is over de looptijd van het krediet in totaal € 26.063,- (inclusief wettelijke rente tot 1 juli 2015) te veel aan rente betaald.
- 3.8 De Geschillencommissie heeft, beknopt weergegeven, in de tussenuitspraak van 23 september 2014 het volgende overwogen.  
De Bank was bevoegd de rente te wijzigen, maar mocht die bevoegdheid niet gebruiken op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar was. Of de Bank binnen de grenzen van het aanvaardbare is gebleven, hangt af van de omstandigheden van het geval. Daarbij is van belang of Belanghebbende de feitelijke mogelijkheid had om het krediet af te lossen en elders een krediet te verkrijgen, of de Bank de ontwikkelingen op de geld- en/of kapitaalmarkt heeft gevolgd en of de Bank aan nieuwe klanten met een vergelijkbare lening hetzelfde tarief in rekening heeft gebracht. De rente was niet gekoppeld aan een externe rentevoet, zodat de Bank ook andere ontwikkelingen kon betrekken bij het vaststellen van de rente, zoals fundingkosten, de kosten van haar bedrijfsvoering en concurrentieoverwegingen. Van de Bank kan worden verlangd voldoende feitelijke gegevens te verstrekken ter motivering van haar betwisting dat zij op onaanvaardbare wijze gebruik heeft gemaakt van haar bevoegdheid om de rente te wijzigen. De Geschillencommissie heeft vervolgens de Bank de gelegenheid gegeven inzicht te verschaffen in de ontwikkelingen op de geld- en kapitaalmarkt, de wijzigingen in de relevante factoren aan de zijde van Belanghebbende en inzichtelijk te maken of het aan Belanghebbende in rekening gebrachte rentetarief vergelijkbaar was met het rentetarief voor soortgelijke kredieten van andere kredietverstrekkers. Daarnaast heeft de Geschillencommissie partijen verzocht nader te bespreken of Belanghebbende de mogelijkheid had om het krediet over te sluiten tegen een lagere rente.
- 3.9 In de einduitspraak van 17 mei 2016 heeft de Geschillencommissie, beknopt weergegeven, het volgende overwogen.  
Hoewel de Bank geen inzicht heeft verschaft in de rentetarieven van andere kredietverstrekkers, heeft de Geschillencommissie op basis van haar eigen ervaring aangenomen dat de in rekening gebrachte rente viel binnen de bandbreedte van de in de markt gehanteerde tarieven voor soortgelijke kredieten. Hetgeen de Bank heeft aangevoerd over de ontwikkelingen op de geld- en kapitaalmarkt is volgens de Geschillencommissie niet onjuist of onredelijk. Wat betreft de risico-opslag heeft de Geschillencommissie overwogen dat 'risk based pricing' in beginsel is toegestaan en dat de Bank niet de verplichting had om de risico-indeling te wijzigen toen het risicoprofiel van Belanghebbende na verloop van tijd verbeterde. Er bestond destijds geen verplichting voor de Bank om Belanghebbende te informeren over de risicogroep waarin zij was ingedeeld en over de hoogte van de risico-opslag. Het stond Belanghebbende vrij het krediet over te sluiten en zij heeft daartoe,

blijkens het dossier, ook meerdere malen de gelegenheid gehad. Het kan aan de Bank niet worden toegerekend dat Belanghebbende dat niet heeft gedaan, uit vrees te worden geconfronteerd met loktarieven, die vervolgens weer snel zouden kunnen stijgen. Er is verder evenmin aanleiding om te veronderstellen dat de Bank loktarieven heeft gehanteerd. Er zijn ook geen aanwijzingen dat de Bank voor oude en nieuwe klanten verschillende tarieven heeft laten gelden.

De vordering van Belanghebbenden is daarom afgewezen.

#### **4. Beoordeling van het beroep**

##### *Ontvankelijkheid*

- 4.1 De Bank heeft aangevoerd dat Belanghebbende niet in haar beroep kan worden ontvangen omdat het beroepschrift niet voldoet aan de eisen van 6.2 van het toepasselijke reglement. Het beroepschrift vermeldt immers niet dat beroep wordt ingesteld en tegen welke beslissing, wat de naam en het adres van Belanghebbende is en wat Belanghebbende van de Commissie van Beroep verlangt. Bovendien is geen afschrift van de bestreden beslissing meegezonden.
- 4.2 De Commissie van Beroep verwerpt dit betoog. Uit het beroepschrift en de bijlagen, waaronder de einduitspraak van de Geschillencommissie, blijkt voldoende duidelijk wie Belanghebbende is, dat zij beroep instelt tegen de einduitspraak van de Geschillencommissie en wat zij van de Commissie van Beroep verlangt. Het adres van Belanghebbende is bij de Bank en Kifid bekend, terwijl bovendien het adres van haar gemachtigde is vermeld. De Commissie van Beroep laat dan nog in het midden dat als niet aan deze formele eisen was voldaan, Belanghebbende in de gelegenheid had moeten worden gesteld om het beroepschrift aan te vullen. Er is dus geen reden om Belanghebbende niet-ontvankelijk te verklaren in het beroep, zoals de Bank wil.

##### *Omvang beroep*

- 4.3 Uit het beroepschrift volgt dat Belanghebbende geen bezwaar heeft tegen de tussenuitspraak van 23 september 2014. Het beroep is alleen gericht tegen de einduitspraak.

##### *Rentetarieven*

- 4.4 De Commissie van Beroep gaat uit van hetzelfde toetsingskader als de Geschillencommissie in de tussenuitspraak heeft gehanteerd. Dat toetsingskader is hiervoor omschreven in 3.8.
- 4.5 De Commissie van Beroep stelt verder voorop dat het de Bank was toegestaan om Belanghebbende en [naam] op grond van de voor de kredietverlening relevante omstandigheden een rentetarief aan te bieden op basis van 'risk based pricing'. Met het aangeboden tarief hebben Belanghebbende en [naam] ook ingestemd. Het is niet aan- nemelijk dat de Bank in dit geval een zogenoemd loktarief heeft aangeboden. Het aanvangs-

tarief is immers meer dan drie jaar onveranderd gebleven en er zijn geen aanwijzingen dat de Bank nadien voor Belanghebbende en [naam] een ander tarief heeft gehanteerd dan voor andere kredietnemers in dezelfde risicogroep.

- 4.6 Hoewel de Bank in beginsel de bevoegdheid had om de rente te wijzigen, is het de vraag of de Bank van haar bevoegdheid gebruik heeft gemaakt op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De Geschillencommissie heeft terecht overwogen dat van de Bank mag worden verlangd dat zij haar verweer toelicht door, kort gezegd, feiten en omstandigheden te stellen die de rentewijzigingen kunnen verklaren. Tot die feiten en omstandigheden behoren ook gegevens over de rentetarieven die andere kredietaanbieders in de onderhavige periode voor vergelijkbare kredieten en risicogroepen hanteerden. De Commissie van Beroep constateert evenals de Geschillencommissie dat de Bank dit onvoldoende heeft gedaan. Alleen van kredietaanbieder DEFAM zijn bepaalde gegevens verstrekt, die bovendien niet op alle punten goed vergelijkbaar zijn met de onderhavige lening. De Commissie van Beroep vindt de verklaring van de Bank, dat zij geen inzicht heeft in de rentetarieven van andere kredietaanbieders, niet geloofwaardig. De Bank heeft aangevoerd dat marktwerking een rol speelt (verweerschrift in hoger beroep onder 5.14) en bij de mondelinge behandeling meegedeeld dat sprake is van een 'oversluitmarkt'. Elke kredietaanbieder dient zich dus op de hoogte te houden van de rentetarieven van zijn concurrenten. Nu de Bank heeft nagelaten om de rentetarieven die zij Belanghebbende en [naam] heeft berekend, af te zetten tegen de representatieve rentetarieven van (voldoende) andere kredietaanbieders, neemt de Commissie van Beroep bij gebreke van voldoende gemotiveerd verweer aan dat de Bank jegens Belanghebbende en [naam] van haar bevoegdheid tot rentewijziging, gebruik heeft gemaakt op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet aanvaardbaar is. De door Belanghebbende en [naam] teveel betaalde rente komt daarom in beginsel voor vergoeding in aanmerking.

#### *Oversluiten*

- 4.7 De Bank heeft aangevoerd dat aan Belanghebbende en [naam] herhaaldelijk de mogelijkheid is geboden het krediet over te sluiten tegen gunstiger rentetarieven, maar dat zij van die mogelijkheden geen gebruik hebben gemaakt. Zij hadden daarmee hun schade kunnen beperken. Volgens de Bank is door tussenkomst van verschillende tussenpersonen namens Belanghebbende en [naam] een aanvraag voor een nieuw krediet ingediend en hebben vervolgens verschillende 'labels' van de Bank een aanbod gedaan, namelijk op 8 oktober 2009, 23 oktober 2010 en 16 november 2011. Van de aanvragen heeft de Bank gegevens overgelegd. Belanghebbende en [naam] hebben ontkend dat zij dergelijke aanbiedingen hebben ontvangen.
- 4.8 De Commissie van Beroep stelt vast dat de aanvragen gedetailleerde, persoonlijke gegevens van Belanghebbende en [naam] bevatten, waaronder geboortedata, burger-service-, rekening- en telefoonnummers. Daarnaast zijn gegevens over enerzijds inkomen en werkgevers en anderzijds de relevante financiële lasten, waaronder woonlasten en verplichtingen uit lopende leningen, vermeld. De financiële gegevens zijn ook niet steeds dezelfde, maar zijn kennelijk geactualiseerd. Belanghebbende en [naam] hebben niet weersproken dat de gegevens correct zijn. Het een en ander maakt het aannemelijk dat

Belanghebbende en [naam] de gegevens aan de tussenpersonen hebben verstrekt voor het aanvragen van de kredieten. Belanghebbende en [naam] hebben niet aannemelijk kunnen maken dat de tussenpersonen op andere wijze de beschikking over die gegevens hebben kunnen krijgen. Nu moet worden aangenomen dat Belanghebbende en [naam] door tussenkomst van de tussenpersonen de kredieten hebben aangevraagd, is er geen reden om aan te nemen dat Belanghebbende en [naam] de op de aanvraag toegekende kredietaanbiedingen niet hebben ontvangen. De Commissie van Beroep gaat er daarom van uit dat Belanghebbende en [naam] voor het eerst op 8 oktober 2009 de mogelijkheid hebben gehad het krediet af te lossen door het over te sluiten tegen een gunstiger rentetarief. Zij hadden dus vanaf dat moment moeten voorkomen dat zij te veel rente aan de Bank betaalden.

- 4.9 Belanghebbende en [naam] hebben daarover nog aangevoerd dat zij aanvankelijk het krediet niet hebben overgesloten omdat hun tussenpersoon niet kon garanderen dat de rente op de nieuwe lening na verloop van tijd niet zou worden verhoogd. De mogelijkheid van rentewijziging is echter een kenmerk van een doorlopend krediet, zodat dit geen toereikend argument was om het krediet niet over te sluiten. De Commissie van Beroep passeert daarom dit argument.

#### *Periode*

- 4.10 De Bank heeft het rentetarief gewijzigd (verhoogd) vanaf het eerste kwartaal van 2006, terwijl Belanghebbende en [naam] vanaf 8 oktober 2009 het krediet hadden moeten oversluiten om hun schade te beperken. Zij hebben dus over de tussengelegen periode te veel rente aan de Bank betaald. De Bank zal die te veel betaalde rente moeten terugbetalen.
- 4.11 Voor het antwoord op de vraag wat te veel aan rente is betaald, knoopt de Commissie van Beroep aan bij de rente op de nieuwe lening die Belanghebbende en [naam] op 8 oktober 2009 is aangeboden. Die rente bedroeg op dat moment 8,3 procent per jaar. De Commissie van Beroep gaat ervan uit dat dit een voor Belanghebbende en [naam] representatieve marktrente was en heeft aan de hand van die rente berekend wat de rente behoorde te zijn in de periode van 1 januari 2006 tot 8 oktober 2009, rekening houdend met de renteontwikkelingen in die periode, zoals die ook blijken uit het verloop van de werkelijk in rekening gebrachte rente. Uit de berekening volgt dat Belanghebbende en [naam] in die periode in totaal € 820,- te veel aan rente hebben betaald.

#### *Vergoeding*

- 4.12 De Bank moet Belanghebbende € 820,- terugbetalen. Vermeerderd met de wettelijke rente tot en met 31 december 2016 komt haar een bedrag toe van € 1.025,-.

### *Conclusie*

- 4.13 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de Bank € 1.025,- aan Belanghebbende moet betalen, te vermeerderen met de wettelijke rente daarover vanaf 1 januari 2017. Het beroep van Belanghebbende tegen de beslissing van de Geschillencommissie slaagt in zoverre. De Commissie van Beroep ziet hierin aanleiding om te bepalen dat de Bank de kosten van Belanghebbende moet vergoeden.
- 4.14 Hetgeen partijen verder nog naar voren hebben gebracht, hoeft niet te worden besproken omdat dit niet tot een andere beslissing kan leiden.

## **5. Beslissing**

De Commissie van Beroep stelt bij bindend advies de volgende beslissing in plaats van de bestreden beslissing van de Geschillencommissie:

1. de Bank moet aan Belanghebbende binnen vier weken na verzending van een afschrift van dit bindend advies een bedrag van € 1.025,- betalen, te vermeerderen met de wettelijke rente daarover vanaf 1 januari 2017;
2. de Bank moet aan Belanghebbende binnen vier weken na verzending van een afschrift van dit bindend advies aan partijen een bedrag van € 150,- vergoeden voor de kosten van rechtsbijstand in de procedure bij de Geschillencommissie en € 150,- voor de kosten van rechtsbijstand in de procedure bij de Commissie van Beroep;
3. de Bank moet aan Belanghebbende binnen vier weken na verzending van een afschrift van dit bindend advies aan partijen een bedrag van € 500,- vergoeden ter zake van de door haar betaalde bijdrage voor beroep.