

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr 2015-001 d.d.  
5 januari 2015**

**(mr. C.E. du Perron, voorzitter, mr. W.H.G.A. Filott mpf en mr. M.L. Hendrikse,  
leden en mr. F. Faes, secretaris)**

**Samenvatting**

Consument heeft bij de bank een hypothecaire geldlening afgesloten. Het door Consument te betalen rentepercentage is het éénmaands Euribortarief vermeerderd met een opslag. De bank heeft in 2012 de opslag verhoogd als gevolg van de onrust op de financiële markten. Consument stelt dat de bank haar bij het afsluiten van de geldlening onvoldoende heeft geïnformeerd over deze wijzigingsbevoegdheid en vordert dat de bank deze verhoging terugdraait. De Commissie is van oordeel dat de bank de opslag mocht verhogen omdat deze bevoegdheid duidelijk uit de toepasselijke algemene voorwaarden blijkt. Ook is de verhoging niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Tevens is niet komen vast te staan dat de bank Consument onvoldoende heeft geïnformeerd. De vordering van Consument wordt afgewezen.

Consument,

en

de naamloze vennootschap ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

**I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument van 15 maart 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de aanvullende stukken van Consument, ontvangen op 27 december 2013;
- de reactie van Aangeslotene van 6 maart 2014;
- de brief met aanvullende informatie van Aangeslotene van 17 juni 2014;
- de reactie van Consument van 2 oktober 2014.

**2. Overwegingen**

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomen van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 16 december 2013 en zijn aldaar verschenen.

### 3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Op 8 mei 2009 heeft Consument samen met haar echtgenoot een hypothecaire geldlening bij Aangeslotene (een tweede hypotheek) afgesloten. Op 12 maart 2009 heeft Consument verzocht om verschillende berekeningen voor een hypothecaire geldlening (waaronder een geldlening met Euriborrente), waarna Aangeslotene diverse berekeningen aan Consument heeft verzonden. Aangeslotene heeft op 18 maart 2009 een offerte voor een geldlening op basis van éénmaands Euribortarief uitgebracht. Voorafgaand aan het tekenen van de offerte heeft er op 30 maart 2009 een gesprek plaatsgevonden tussen Consument en een medewerkster van Aangeslotene.

3.2. In de offerte van 18 maart 2009 van Aangeslotene, welke op 31 maart 2009 door Consument en haar echtgenoot voor akkoord is ondertekend, is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

**“Specificatie van de leningdelen**

[...]

**Leningdeelnnummer 503.297.224.107**

Nominaal rentepercentage

Rentevastheidspercentage

Effectief rentepercentage

Leningbedrag

Economische looptijd

Aantal maandelijkse betalingen

Maandelijks bedrag (rente)

**Aflossingsvrije hypotheek**

2,740%

1 maand, Euribor

2,8%

€ 100.000,00

30 jaar

360

€ 228,33”

3.3. Op de overeenkomst van de hypothecaire geldlening zijn van toepassing de Voorwaarden ABN AMRO Woninghypotheken van 1 september 2008. Hierin zijn opgenomen: de Voorwaarden ABN AMRO Woninghypotheekproducten 1 september 2008, de Algemene Bepalingen voor geldleningen 15 oktober 2007 en de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V., hierna tezamen te noemen: ‘de Voorwaarden’. In de Voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

**“4.1.4. Euriborrente**

*Is op de Lening het Euriborrentetarief van toepassing dan geldt het éénmaands Euribortarief. Het éénmaands Euribortarief wordt vastgesteld op de voorlaatste werkdag van de maand en geldt voor de volgende maand, vermeerderd met een opslag. Dit rentepercentage wordt afgerond op drie cijfers achter de komma. Het door u te betalen bedrag zal bij elke rentewijziging worden herberekend onder handhaving van de looptijd. De bank is bevoegd de opslag te wijzigen. Over die wijziging zult u op voorhand schriftelijk geïnformeerd worden.”*

3.4. Op het Euribortarief hanteert de bank een opslag. Per 1 juni 2012 heeft Aangeslotene de opslag op het Euribortarief met 1% verhoogd.

### 4. De vordering en de grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot:

- (i) het met terugwerkende kracht tot 1 juni 2012 ongedaan maken van de opslagverhoging van 1,0%; en
- (ii) vergoeding van het te veel betaalde bedrag en van het nog te veel te betalen bedrag aan rente over resterende looptijd van de geldlening, welk bedrag Consument begroot op € 26.192,-.

- 4.2. Aan deze vordering legt Consument het volgende ten grondslag:
- Aangeslotene heeft haar niet voldoende en niet zorgvuldig geïnformeerd over de productkenmerken van de geldlening, in het bijzonder het kenmerk dat de opslag eenzijdig door Aangesloten tijdens de looptijd kan worden aangepast. Een eenvoudige verwijzing naar de Voorwaarden is onvoldoende. Aangeslotene heeft hiermee haar zorgplicht geschonden;
  - Aangeslotene heeft Consument bij het afsluiten van de geldlening en nadien op geen enkele wijze geïnformeerd over de opbouw van het rentepercentage van de geldlening. Pas in 2013 heeft Aangeslotene in de renteoverzichten Consument geïnformeerd over de opbouw van het rentepercentage;
  - Aangeslotene dient in het geval van Consument af te wijken van de Voorwaarden. Bij andere klanten is dit ook mogelijk gebleken.
- 4.3. Aangeslotene heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## **5. Beoordeling**

- 5.1. De Commissie dient te beoordelen of Aangeslotene Consument voldoende heeft geïnformeerd over de mogelijkheid tot verhoging van de opslag op het Euribortarief en, of Aangeslotene op grond van de bepalingen in de overeenkomst van geldlening en de Voorwaarden de opslag op het Euribortarief per 1 juni 2012 in redelijkheid met 1% heeft mogen verhogen.
- 5.2. In de offerte van 18 maart 2009 staat vermeld dat de geldlening is gebaseerd op het éénmaands Euribortarief. Voorts stelt de Commissie vast dat de Voorwaarden deel uitmaken van de overeenkomst van geldlening. In artikel 4.1.4. van de Voorwaarden (onder het kopje “Euriborrente”) is bepaald dat de rente bestaat uit het Euribortarief vermeerderd met een opslag en dat Aangeslotene bevoegd is de opslag te wijzigen. De Commissie is van oordeel dat uit artikel 4.1.4 van de Voorwaarden in voldoende mate blijkt dat Aangeslotene bevoegd is de opslag te wijzigen. Deze bewoordingen zijn naar de mening van de Commissie duidelijk en niet voor meer dan één uitleg vatbaar. De Commissie is van oordeel dat Consument de inhoud en strekking hiervan had kunnen begrijpen. Voorts mocht van Consument worden verwacht dat zij, alvorens het aanbod van Aangeslotene te aanvaarden, ook kennis nam van de inhoud van de offerte en de overeenkomst van geldlening – waarin veelvuldig is verwezen naar de Voorwaarden – en de Voorwaarden. Consument heeft onvoldoende gesteld dat zij niet in de gelegenheid is geweest om kennis te nemen van de offerte en de voorwaarden. Uit de door Consument overgelegde stukken blijkt naar het oordeel van de Commissie dat er voor het ondertekenen van de offerte een gesprek met een medewerkster van Aangeslotene heeft plaatsgevonden. Onder die omstandigheden valt niet in te zien hoe en waarover Aangeslotene Consument nog nader had moeten informeren. Niet gebleken is dat Consument voor Aangeslotene kenbaar in de veronderstelling verkeerde dat de opslag “vast” was. Het beroep op schending van de zorgplicht zal dan ook worden verworpen.
- 5.3. Voor zover Consument stelt dat er sprake zou zijn van een vaste opslag is de Commissie van oordeel dat bij Consument niet de gerechtvaardigde indruk kan zijn ontstaan dat deze opslag vast was en nimmer kon worden gewijzigd. In de Voorwaarden staat immers uitdrukkelijk dat Aangeslotene bevoegd is de opslag te wijzigen.

- 5.4. Het voorgaande brengt mee dat het op de geldlening van toepassing zijnde rentetarief bestaat uit het éénmaands Euribortarief en een door Aangeslotene vast te stellen opslag en dat Aangeslotene een wijzigingsbevoegdheid toekomt. Een wijziging kan een verhoging of verlaging van de opslag inhouden. De voor Consument bestaande onzekerheid over de ontwikkeling van het rentetarief is inherent aan het gekozen renteregime. Hier tegenover staat de vrijheid van Consument om de geldlening te allen tijde boetevrij af te lossen of te beëindigen. Aangeslotene mag deze wijzigingsbevoegdheid ten aanzien van de opslag echter niet gebruiken op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek). De beantwoording van de vraag of Aangeslotene binnen deze grenzen is gebleven hangt af van alle omstandigheden van het geval. De Commissie merkt hierbij op dat zij bij de toetsing aan artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek de nodige terughoudendheid in acht dient te nemen.
- 5.5. Zowel tijdens de schriftelijke fase als ter zitting en ook in haar brief van 17 juni 2014 heeft Aangeslotene toegelicht waarom zij tot verhoging van de opslag is overgegaan. Aangeslotene zag zich – kort gezegd – door gewijzigde omstandigheden als gevolg van de onrust op de financiële markt genoodzaakt de opslag te verhogen. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene voldoende heeft uitgelegd waarom zij zich genoodzaakt zag de opslag te verhogen. De door Aangeslotene naar voren gebrachte argumenten komen de Commissie niet onjuist of onredelijk voor. De Commissie acht derhalve het verhogen van de opslag in de gegeven omstandigheden niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Aangeslotene heeft ter zitting verklaard de opslag te zullen verlagen als de situatie op de financiële markten dat toelaat.
- 5.6. Op grond van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst van geldlening en de daarbij behorende Voorwaarden de bevoegdheid toekomt de opslag op het Euribortarief te wijzigen. Voorts acht de Commissie de doorgevoerde verhogingen van de opslag niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar.
- 5.7. Consument heeft voorts gesteld dat Aangeslotene haar pas vanaf 2013 heeft geïnformeerd over de opbouw van het rentepercentage in de renteoverzichten. De Commissie oordeelt dat het vermelden van de opbouw van het rentepercentage het gevolg is van de invoering met ingang van 1 januari 2013 van artikel 59aa Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft en de daarop gebaseerde ministeriële regeling van 12 december 2012, Stcrt. 2012, nr. 26426 (FM 2012/1883 M). Op grond van deze regelgeving dient Aangeslotene Consument te informeren over de componenten waaruit de variabele debetrentevoet bestaat. Voordien bestond een dergelijke verplichting nog niet, behoudens bijzondere omstandigheden, waarvan niet is gebleken.
- 5.8. Consument heeft voorts gesteld dat Aangeslotene in haar geval van de Voorwaarden dient af te wijken. Consument heeft in dit kader aangevoerd dat Aangeslotene bij andere klanten wel is afgeweken van de algemene voorwaarden. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument onvoldoende aannemelijk gemaakt waarom Aangeslotene in het onderhavige geval van de Voorwaarden dient af te wijken. Hierbij is van belang dat Aangeslotene ter verweer heeft gesteld dat bij een aantal klanten inderdaad van algemene voorwaarden is afgeweken, maar dat dit voormalige Fortis Bank klanten betrof en dat de Voorwaarden in hun geval niet van toepassing waren.

5.9. Al het voorgaande leidt ertoe dat de vordering van Consument wordt afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## **6. Beslissing**

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan](http://www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan)