

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-112 d.d.**

**9 april 2015**

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

### **Samenvatting**

Einduitspraak na tussenuitspraak. In deze tussenuitspraak heeft de Commissie geoordeeld dat Aangeslotene (op basis van overeenkomst) de bevoegdheid heeft om het variabele rentetarief aan het begin van elk kwartaal te wijzigen. De Commissie oordeelt in deze einduitspraak dat Aangeslotene deze wijzigingsbevoegdheid, rekening houdend met de omstandigheden van het geval, niet heeft gebruikt op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Verder dient Aangeslotene Consument voldoende informatie te verschaffen om Consument in staat te stellen om na te kunnen gaan of Aangeslotene haar wijzigingsbevoegdheid heeft gebruikt op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Daarnaast is Aangeslotene per 1 januari 2013 (op grond van artikel 59aa Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft en de daarop gebaseerde ministeriële regeling van 12 december 2012, Staatscourant 2012 nr. 264260) gehouden de componenten waaruit de variabele debetrentevoet op een hypothecaire geldlening is opgebouwd te benoemen.

### **TUSSENUITSPRAAK**

Consument,

tegen

SNS Bank N.V., handelend onder de naam BLG Wonen, gevestigd te Utrecht, hierna te noemen Aangeslotene.

#### **1. 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, ontvangen op 6 november 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene, met bijlagen;
- de repliek van Consument, met bijlagen;
- de dupliek van Aangeslotene.

#### **2. Overwegingen**

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomenst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot een oplossing geleid.

Consument en Aangeslotene zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

De Commissie zal het geschil schriftelijk afdoen zoals bedoeld in artikel 37.7 van haar reglement.

### **3. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Consument en zijn echtgenote zijn op 18 december 2000 met een rechtsvoorganger van Aangeslotene en een andere geldverstrekker als hoofdelijke crediteuren een overeenkomst voor een hypothecaire geldlening van een bedrag van fl. 270.000,- (hierna: de overeenkomst) aangegaan.
- 3.2. De overeenkomst vermeldt, voor zover relevant:  
*“Rente  
Over de hoofdsom of het restant daarvan is een rente verschuldigd die is gebaseerd op een per de eerste dag van elk kalenderkwartaal, voor dat kwartaal door de hypotheekbank vast te stellen percentage.”*

### **4. De vorderingen en grondslagen**

- 4.1. Consument vordert dat Aangeslotene zijn openstaande hypotheekschuld vermindert met het door hem te veel betaalde bedrag aan rente over de periode vanaf 2009 tot heden.
- 4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
  - Consument erkent dat Aangeslotene bevoegd is de rente vast te stellen. De componenten waaruit het door Aangeslotene in rekening gebrachte rentetarief is opgebouwd, kan Consument evenwel niet terugvinden in de overeenkomst of in de toepasselijke algemene voorwaarden. Consument wil dat Aangeslotene inzichtelijk maakt hoe het rentetarief is opgebouwd.
  - Consument heeft een overzicht overgelegd waarin het Euribortarief en het bij hem in rekening gebrachte rentetarief over de periode vanaf 2 januari 2001 tot en met 1 oktober 2013 zijn opgenomen. Hieruit heeft Consument afgeleid dat Aangeslotene hem in de jaren 2001 tot en met 2008 een rentetarief in rekening heeft gebracht dat gelijk is aan het Euribortarief vermeerderd met een opslag van ongeveer 1 % van de hypotheekschuld (0,9917%). Na 2008 heeft Aangeslotene het rentetarief - rekening houdend met het toen geldende Euribortarief en een opslag van 1 % - verhoogd met 3 tot 4 % zonder dat zij dit kan onderbouwen.
  - Consument heeft over de periode vanaf 2009 tot eind januari 2013 ongeveer € 11.000,- te veel aan rente betaald. Het te veel betaalde bedrag aan rente vanaf 2009 tot heden dient in mindering te worden gebracht op zijn openstaande hypotheekschuld.
- 4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt, wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

### **5. Beoordeling**

- 5.1. Het is niet in geschil dat Aangeslotene in 2000 een hypothecaire geldlening aan Consument heeft verstrekt voor een bedrag van fl. 270.000,- tegen een variabele rente. Partijen zijn daarbij overeengekomen dat Aangeslotene ieder kwartaal het bij Consument in rekening te brengen rentetarief vaststelt.
- 5.2. Consument vordert in deze procedure een schadevergoeding voor de door Aangeslotene te veel in rekening gebrachte rente over de periode van 2009 tot heden. Volgens Consument hanteert Aangeslotene vanaf 2009 een rentetarief dat niet marktconform en niet in overeenstemming is met haar rentebeleid in de jaren daarvoor. Aangeslotene

betwist de vorderingen van Consument en voert aan dat zij het rentetarief op grond van de overeenkomst ieder kwartaal mag wijzigen en geen misbruik van die bevoegdheid heeft gemaakt in de jaren van 2009 tot heden.

- 5.3. De vraag die thans ter beoordeling ligt, is of Aangeslotene vanaf 2009 tot heden van haar bevoegdheid tot het wijzigen van het rentetarief op een juiste wijze gebruik heeft gemaakt. In de overeenkomst is bepaald dat Aangeslotene aan het begin van ieder kwartaal het in dat kwartaal in rekening te brengen rentetarief vaststelt. De Commissie overweegt dat deze bepaling meebrengt dat het door Consument verschuldigde bedrag aan rente is gebaseerd op een door Aangeslotene vast te stellen rentetarief en dat Aangeslotene de bevoegdheid toekomt om dit rentetarief ieder kwartaal te wijzigen. 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 het krediet te allen tijde boetevrij af te lossen. Aangeslotene mag de bevoegdheid tot het wijzigen van het rentetarief echter niet gebruiken op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek). De vraag of Aangeslotene binnen deze grenzen is gebleven hangt af van alle omstandigheden van het geval. Daarbij is onder meer van belang of voor Consument, gelet op de marktomstandigheden en de sinds de kredietcrisis door toezichthouders genomen maatregelen, feitelijk de mogelijkheid bestond de lening af te lossen en elders de benodigde lening aan te gaan. Voorts is van belang of Aangeslotene bij het vaststellen van het rentetarief de ontwikkelingen op de geld- en of kapitaalmarkt heeft gevolgd, ook als dat een verlaging van het rentetarief inhoudt, en of Aangeslotene aan nieuwe klanten met een vergelijkbare lening hetzelfde tarief in rekening bracht. Er moet rekening mee worden gehouden dat het rentetarief in deze zaak niet gekoppeld is aan een externe rentevoet (zoals het driemaands Euribortarief) zodat Aangeslotene ook andere ontwikkelingen kan betrekken bij het bepalen van het rentetarief, zoals ontwikkelingen in de fundingkosten, de kosten van haar bedrijfsvoering en concurrentieoverwegingen (vergelijk CvB Kifid 2014/005 en CvB Kifid 2014/007). Dat het door Aangeslotene gehanteerde rentetarief het Euribortarief leek te volgen in de jaren 2001 tot en met 2008, hetgeen door Consument is onderbouwd met een in het geding gebracht overzicht, maakt dit niet anders.
- 5.4. Het is in beginsel aan Consument om te stellen en - bij gemotiveerde betwisting door Aangeslotene - te bewijzen dat Aangeslotene op een onaanvaardbare wijze gebruik heeft gemaakt van haar bevoegdheid bij het vaststellen van het rentetarief. Dit neemt echter niet weg dat van Aangeslotene kan worden verlangd dat zij voldoende feitelijke gegevens verstrekt ter motivering van haar betwisting van de stellingen van Consument teneinde deze laatste aanknopingspunten te verschaffen voor haar bewijslevering (vergelijk HR 20 november 1987, ECLI:NL:HR:1987:AD0058). Deze 'verzwaarde stelplicht' hangt samen met de omstandigheid dat de door de Consument te stellen feiten zich afspelen 'in het domein' van Aangeslotene. Aangeslotene is immers bij uitstek de deskundige op het terrein van kredietverlening en kan daardoor beter beschikken over informatie op dit gebied dan Consument. De Commissie stelt Aangeslotene dan ook in de gelegenheid nauwkeurig, chronologisch en op feiten en/of omstandigheden gebaseerd nader inzicht te verschaffen in zowel de ontwikkelingen op de geld- als de kapitaalmarkt als wijzigingen in factoren aan de zijde van Consument (gebaseerd op uniform rentebeleid) die haar in de periode vanaf 2009 tot heden naar haar mening noopten tot het wijzigen dan wel handhaven van het rentetarief. Tevens verzoekt de Commissie Aangeslotene haar inzichtelijk te maken of het

door haar aan Consument in rekening gebrachte rentetarief - opgesplitst naar de afzonderlijke en hiervoor bedoelde factoren - in de desbetreffende periode vergelijkbaar was met dat voor soortgelijke geldleningen bij andere kredietverstrekkers, en met de ontwikkeling daarvan. De Commissie verzoekt Aangeslotene zich ook uit te laten over de vraag of voor Consument een reële mogelijkheid bestond om over te stappen naar een andere aanbieder. Consument kan vervolgens - aan de hand van de door Aangeslotene aangeleverde informatie - nagaan of Aangeslotene op een onaanvaardbare wijze gebruik heeft gemaakt van haar wijzigingsbevoegdheid. Consument zal de gelegenheid krijgen om dit desgewenst te stellen en te onderbouwen. Verdere beslissingen zullen dan ook worden aangehouden.

- 5.5. Consument beroept zich op algemene voorwaarden van de andere geldverstrekker van de hypothecaire geldlening en de toelichting daarop. In deze toelichting zou zijn opgenomen dat Aangeslotene zich bij het vaststellen van het rentetarief moet houden aan een referentierente, aldus Consument. De Commissie overweegt hierover ten eerste dat op pagina 4 van de overeenkomst alleen de algemene voorwaarden van Aangeslotene van toepassing worden verklaard. Daarnaast heeft Consument op geen enkele wijze onderbouwd waarom de algemene voorwaarden van de andere geldverstrekker van toepassing zouden zijn. De algemene voorwaarden (met toelichting) van de andere geldverstrekker zijn in deze zaak dan ook niet relevant.

## **6. Tussenbeslissing**

De Commissie stelt Aangeslotene in de gelegenheid binnen drie weken na datum van verzending van deze uitspraak de in overweging 5.4 opgevraagde informatie te overleggen en houdt iedere verdere beslissing aan.

## **UITSPRAAK**

### **4. Procesverloop**

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

- de tussenuitspraak van 25 augustus 2014 (hierna: de tussenuitspraak) en de daarin genoemde stukken;
- de brief van Aangeslotene van 26 september 2014, met producties;
- de brief van Consument van 27 oktober 2014, met producties;
- de brief van Aangeslotene van 21 november 2014.

### **5. De verdere beoordeling**

- 2.1. Het geschil ziet allereerst op het door Aangeslotene bij Consument in rekening gebrachte rentetarief over de tussen partijen overeengekomen hypothecaire geldlening vanaf 2009 tot heden. In de tussenuitspraak heeft de Commissie overwogen dat Aangeslotene de bevoegdheid toekomt om dit rentetarief aan het begin van ieder kwartaal te wijzigen en dat Aangeslotene deze wijzigingsbevoegdheid niet mag gebruiken op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, rekening houdend met alle omstandigheden van het geval. Om dit laatste te kunnen beoordelen zijn partijen in de

gelegenheid gesteld om op dit punt feitelijke gegevens te verschaffen en hun standpunten nader te onderbouwen.

- 2.2. Bij het beoordelen van de vraag of Aangeslotene bij het toepassen van haar wijzigingsbevoegdheid al dan niet heeft gehandeld op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, past de Commissie, gelet op de aard van artikel 6:248 lid 2 BW, de nodige terughoudendheid. Daarbij is in het bijzonder van belang of de bewegingen in het aan Consument doorberekende rentetarief in onredelijke mate afwijken van de bewegingen van de hoogte van de in de markt gehanteerde rentes voor vergelijkbare hypothecaire geldleningen. Uit de door Aangeslotene overgelegde grafieken (producties 1, 2 en 3 bij de brief van Aangeslotene van 26 september 2014) blijkt dat de fluctuaties in het bij Consument in rekening gebrachte rentetarief vrijwel overeenkomen met de fluctuaties in de spaarrentes en variabele rentes van verschillende verstrekkers van hypothecaire geldleningen in de periode van 2009 tot medio 2014. Hieruit volgt dat het bij Consument in die periode in rekening gebrachte rentetarief de geld- en kapitaalmarkt heeft gevolgd. Verder heeft Aangeslotene inzicht verschaft in de ontwikkelingen op de geld- en kapitaalmarkt die haar in de periode van 2009 tot en met heden naar haar mening noopten om tot wijziging van het rentetarief over te gaan, te weten hogere fundingkosten, hogere risicokosten en stijgende kosten door strengere kapitaaleisen. Het wijzigen van het rentetarief op basis van (onder meer) voornoemde factoren heeft echter niet geresulteerd in een rentetarief dat in zodanige mate onredelijk afwijkt van het in de markt gehanteerde rentetarief voor soortgelijke kredieten dat het hanteren van dit rentetarief naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Het door Aangeslotene gehanteerde rentetarief in de betreffende periode valt immers binnen de bandbreedte van de in de markt gebruikelijke markttarieven voor variabele rente bij een hypothecaire geldlening zoals blijkt uit de door Aangeslotene bij haar brief van 26 september 2014 als productie 1 en 3 overgelegde grafieken. Hieruit kan worden afgeleid dat ook andere geldverstrekkers hun rentetarieven op grond van soortgelijke factoren hebben aangepast. Daarnaast komen de door Aangeslotene naar voren gebrachte argumenten die haar tot rentewijziging aanzetten de Commissie niet onjuist of onredelijk voor. Gelet op het voorgaande is niet gebleken dat Aangeslotene haar vrijheid om de rente (wel of niet) aan te passen heeft gebruikt op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De Commissie heeft in deze beoordeling meegenomen - zoals door Aangeslotene onbetwist is gesteld - dat Consument de mogelijkheid heeft (gehad) om kosteloos naar een andere aanbieder van hypothecaire geldleningen over te stappen en dat Aangeslotene bestaande en nieuwe klanten hetzelfde tarief voor vergelijkbare producten in rekening brengt of heeft gebracht.
- 2.3. Nu het op de Commissie overkomt alsof Consument in zijn brief van 27 oktober 2014 van een koppeling tussen de aan hem berekende variabele rente en een externe rentevoet uitgaat, herhaalt de Commissie volledigheidshalve dat van deze koppeling geen sprake is (zoals zij reeds uitgebreid in 5.3 van de tussenuitspraak heeft overwogen). Dat het variabele rentetarief vanaf de aanvang van de hypothecaire geldlening tot 2008 gelijk was aan het (driemaands) Euribortarief vermeerderd met een vaste opslag (van ongeveer 1%) maakt dit niet anders. Consument komt in zijn brief van 27 oktober 2014 terug op de toepasselijkheid van algemene voorwaarden van een andere kredietverstrekker. De Commissie heeft dit deel van de klacht reeds in 5.5 van de tussenuitspraak beoordeeld. Nu Consument geen feiten of omstandigheden naar voren brengt die tot een ander oordeel

hierover kunnen leiden, ziet de Commissie geen aanleiding van haar eerdere overwegingen terug te komen.

- 2.4. Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat Aangeslotene inzichtelijk dient te maken hoe de aan hem doorberekende kwartaalvariabele rente is opgebouwd. De Commissie overweegt dat Aangeslotene voldoende informatie moet verschaffen om Consument in staat te stellen na te gaan of Aangeslotene haar overeengekomen wijzigingsbevoegdheid heeft gebruikt op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Nu Aangeslotene aannemelijk heeft gemaakt dat de door haar doorgevoerde rentewijzigingen niet afwijken van vergelijkbare op de markt gehanteerde rentetarieven, heeft Aangeslotene op dit punt (achteraf) voldoende uitleg en informatie verstrekt omtrent de wijze waarop zij gebruik heeft gemaakt van de haar toekomstige vrijheid de rente eenzijdig te wijzigen. Daarnaast is Aangeslotene per 1 januari 2013 (op grond van artikel 59aa Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft en de daarop gebaseerde ministeriële regeling van 12 december 2012, Staatscourant 2012 nr. 264260) gehouden de componenten waaruit de variabele debetrentevoet op een hypothecaire geldlening is opgebouwd te benoemen. Aangeslotene voldoet aan deze informatieverplichting. Niet alleen heeft Aangeslotene Consument in haar brieven van 21 maart 2013 en 21 april 2014 en haar verweerschrift van 15 januari 2014 geïnformeerd over de opbouw van de variabele rente, ook informeert zij Consument bij iedere rentewijziging schriftelijk over de belangrijkste oorzaak van de wijziging, zoals bijvoorbeeld de door Consument als productie 6 bij zijn brief van 27 oktober 2014 overgelegde brieven. In deze brieven verwijst Aangeslotene tevens naar informatie over de opbouw van de variabele rente op haar website. Gelet op het voorgaande, heeft Aangeslotene (vanaf 1 januari 2008 tot heden) voldoende uitleg en informatie verstrekt omtrent de wijze waarop zij gebruik maakt(e) van de haar toekomstige vrijheid de rente eenzijdig aan te passen.
- 2.5. Consument bekritiseert in deze klachtprocedure (kort gezegd en onder verwijzing naar verschillende media) financiële organisaties en hun handelwijze in het algemeen. Omdat het alleen mogelijk is concrete geschillen tussen een Consument en een Aangeslotene aan Kifid voor te leggen, valt dit deel van de klacht buiten het bereik van de Commissie.
- 2.6. Gelet op het voorgaande, zullen de vorderingen van Consument worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## **7. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering bij bindend advies af.

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)