

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-506  
(prof. mr. M. L. Hendrikse, voorzitter, mr. E.L.A. van Emden en  
mr. W.H.G.A. Filott mpf, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 3 november 2015  
Ingediend door : Consument  
Tegen : SNS Bank N.V. , handelend onder de naam BLG Wonen,  
gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 26 oktober 2016  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

De Commissie is van oordeel dat de Bank niet gehouden is de door Consument gewenste procentuele opbouw van de variabele rente per component bekend te maken.

### **I. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier voorzien van bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank met bijlagen;
- de repliek van Consument met bijlagen;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 30 september 2016 en zijn aldaar verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument en zijn partner hebben met de Bank in 2000 een hypothecaire geldleningsovereenkomst ([..twee leningnummers..]) gesloten met een variabele rente.
- 2.2 Op de website van de Bank (peildatum 8 oktober 2015) is vermeld:

*“Zo is de variabele rente opgebouwd.*

*De variabele rente bestaat uit een basistarief en 4 verschillende renteonderdelen (opslagen).*

- 1. Basistarief*
- 2. Opslagen in verband met de ontwikkelingen van kapitaalmarkten en kapitaalkosten*
- 3. Individuele risico-opslagen*
- 4. Doorlopende dienstverleningskosten*
- 5. Winstopslag*

*Alle onderdelen kunnen los van elkaar veranderen, en daardoor kan uw rente veranderen. Als dat gebeurt vertellen we u dit per brief. We laten u dan ook weten welk onderdeel van uw rente is aangepast”.*

- 2.3 De hoogte van het bedrag van de geldlening is thans lager dan 66% van de waarde van de ten behoeve van de Bank verhuurde woning van Consument met als gevolg dat Consument in aanmerking komt voor de laagste door de Bank gehanteerde tariefklasse, te weten de basishypotheek. Het bij deze klasse behorende rentetarief bedroeg (februari 2016) 2,75%.
- 2.4 In het geval de variabele rente wijzigt, informeert de Bank Consument per brief. In dat kader is door de Bank onder meer overgelegd haar brief van 1 april 2015 aan de Consument met het bericht dat de rente wordt verlaagd. De Bank schrijft in deze brief “*De oorzaak van de wijziging van deze rente is dat de winstoverslag van BLG Wonen is verlaagd*”. Verder verwijst de Bank, onder vermelding van de vindplaats, naar een toelichting op haar website over de opbouw van het variabele rentetarief.
- 2.5 Deze toelichting op de website is door de Bank in het kader van de gevoerde interne klachtprocedure bij brief van 20 oktober 2015 van de Bank aan de Consument als bijlage overgelegd. Hierin is aangegeven uit welke onderdelen de variabele rente is opgebouwd en is elk onderdeel van tekstuele uitleg voorzien.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat de Bank uitleg geeft over de verschillende rente-onderdelen en de concrete (procentuele) opbouw van dat tarief per component bekend zal maken.

#### Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument baseert zijn vordering op het onder rechtsoverweging 2.2 opgenomen citaat. Naar aanleiding van deze informatie op de website heeft Consument per mail met de Bank contact gelegd met het verzoek de opbouw van het rentetarief toe te lichten. De door de Bank gegeven uitleg heeft bij Consument tot verwarring geleid. Begrippen als basistarief en basisrente worden door elkaar gebruikt. Consument stelt zowel door de informatie op de website als door de informatie verstrekt tijdens de interne klachtprocedure, te zijn misleid.

#### 3.3 *Verweer Bank*

- 3.4 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie is van oordeel dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen en overweegt daartoe als volgt.

- 4.2 De informatie op de website van de Bank is terug te voeren naar de vanaf 1 januari 2013 in artikel 59 aa BGfo op de op de Bank, voor zover relevant, neergelegde verplichting voorafgaande aan de totstandkoming van een hypothecaire kredietovereenkomst informatie te verschaffen over de componenten waaruit de variabele rentevoet is opgebouwd. Ook is daarin bepaald dat de Bank dient te informeren of de componenten een vast of variabel onderdeel van de debetrentevoet vormen.
- 4.3 Een verplichting die derhalve ten tijde van het aangaan van de overeenkomst tussen partijen in 2000 niet op de Bank rustte.
- 4.4 Bovendien is de Commissie van oordeel dat uit de onder rechtsoverweging 2.2 geciteerde informatie niet is af te leiden dat de Bank een specificatie over de opbouw van de componenten van deze rentevoet zal verstrekken. Naar het oordeel van de Commissie is de Bank hiertoe ook niet verplicht.
- 4.5 De Commissie volgt de Bank in haar stelling dat vanwege het vertrouwelijke karakter en vanuit concurrentieoverwegingen van haar niet gevegd kan worden dat zij de door Consument gewenste cijfermatige specificatie zal verschaffen.
- 4.6 Dat de met de Bank gevoerde e-mail correspondentie tot verwarring bij Consument heeft geleid, maakt dit niet anders. De Commissie merkt op dat de Bank inderdaad ten tijde van de interne klachtprocedure de termen basistarief en basisrente door elkaar heeft gebruikt, doch deze ommissie vervolgens heeft hersteld. Ter zitting heeft de Bank desgevraagd aangeboden Consument een toelichting op de opbouw van de variabele rente te zullen verstrekken.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.*