

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-368
(mr. A.T.M. Wigger, voorzitter, mr. R.J. Paris, mr. E.L.A. van Emden, leden en
mr. M. Veldhuis, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 mei 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : WestlandUtrecht Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen 'de Bank'
Datum uitspraak : 14 juni 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De Bank heeft eenzijdig, zonder toestemming van Consument, de hypothecaire geldleningsovereenkomst gewijzigd. De overeenkomst kan slechts dan worden gewijzigd indien sprake is van gewijzigde omstandigheden welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet van de Bank gevergd kan worden. De Bank heeft de overeenkomst gewijzigd daar de Click-Vast rente niet meer aan de wensen en ontwikkelingen van de huidige tijd voldoet. De Commissie is van oordeel dat de Bank voldoende gemotiveerd heeft toegelicht waarom zij is overgegaan tot het wijzigen van de overeenkomst en acht de wijziging in de gegeven omstandigheden gerechtvaardigd. Hierbij is artikel 59aa van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft relevant. De Bank is derhalve niet gehouden de hypothecaire geldleningsovereenkomst zoals partijen in 2000 zijn aangegaan voort te zetten. De Commissie ziet in het onderhavige geval aanleiding om op grond van artike 44.10 lid e van het Reglement de schade die voortvloeit uit het feit dat de Bank de overeenkomst niet zal nakomen toe te wijzen. Het feit dat de Bank de overeenkomst niet ongewijzigd voort zal zetten daar de Click-Vast rente niet meer aan de wensen en ontwikkelingen van de huidige tijd voldoet valt namelijk binnen de risicosfeer van de Bank. Consument heeft bij het afsluiten van de hypothecaire geldlening gekozen voor de Click-Vast rente en heeft dit rentetarief tijdens de gehele looptijd van de lening willen voortzetten. Het kan Consument derhalve niet worden aangerekend dat dit product niet langer wordt aangeboden. De Bank is gehouden de schade die Consument hierdoor lijdt te vergoeden. De Bank dient Consument de mogelijkheid te bieden om haar hypothecaire geldlening kosteloos over te sluiten naar een andere geldverstrekker of bij de Bank zelf.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de aanvullende reactie van Consument van 10 december 2016 met bijlage;
- de dupliek van de Bank;
- de verklaring van Consument met haar keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 februari 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft op 1 juli 2000 een hypothecaire geldlening bij de Bank afgesloten. De hypothecaire geldlening betreft een beleggingshypotheek met een looptijd van 30 jaar. De rente wordt telkens voor drie maanden vastgezet. Daarnaast heeft de hypothecaire geldlening een zogenaamd Click-Vast Niveau dat voor een bepaalde Click-Vast Periode wordt vastgezet. Het Click-Vast Niveau is een renteplafond. Consument heeft het Click-Vast Niveau in 2000 voor 5 jaar vastgezet tegen 7,6%. De door Consument maandelijks verschuldigde rente wordt vastgezet op het Click-Vast Niveau wanneer het actuele rentetarief voor soortgelijke tarieven met een rentevastperiode gelijk aan de resterende duur van de Click-Vast Periode de rente van het Click-Vast Niveau bereikt dan wel overschrijdt.
- 2.2 In 2010 heeft Consument het Click-Vast Niveau opnieuw vastgezet voor 5 jaar tegen 7,6%.
- 2.3 Bij brief van 25 maart 2015 heeft de Bank Consument geïnformeerd dat op 1 juli 2015 de Click-Vast Periode zou eindigen. De Bank heeft Consument aangeboden het Click-Vast Niveau opnieuw vast te zetten tot 1 juli 2020 tegen 7,6%. Consument is hier op 10 mei 2015 mee akkoord gegaan.
- 2.4 Op 14 september 2015 heeft de Bank Consument door middel van een brief medegedeeld dat de Click-Vast rente zal komen te vervallen. In de brief is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

Binnenkort stappen we over op een nieuw administratiesysteem. Daarom kiezen we ervoor om ons assortiment te versimpelen en te actualiseren. In deze brief leest u wat dit voor u betekent.

Op dit moment heeft u een Click-Vast Rente

U heeft al enige tijd een Click-Vast rente. Deze rente zorgt ervoor dat u een korte rentevaste periode met een lagere rente heeft, terwijl de rente niet hoger kan worden dan de plafondreente. Uw Click-Vast rente is een driemaands variabele rente. Het gaat om deze gegevens:

<i>Leningnummer</i>	<i>Bedrag lening</i>	<i>Uw plafond staat vast tot</i>
██████████	€ 249.579,12	1-7-2020

De Click-Vast rente vervalt

Wij moeten de Click-Vast rente laten vervallen. Dat komt door een combinatie van factoren:

- De Click-Vast rente voldoet niet meer aan de wensen en ontwikkelingen van de huidige tijd. Een variabele rente, dus ook de Click-Vast rente, moet transparant zijn. Deze rente heeft echter geen directe koppeling met de Euribor (Euro Interbank Offered Rate; interbancaire variabele rente, banken lenen onderling tegen dit rentepercentage). Hiermee voldoen we met de Click-Vast rente niet meer aan de eisen die worden gesteld aan een variabele rente. Er is immers geen product waarmee u de rente kunt vergelijken, zoals bij de Euripus.
- De Click-Vast rente is een relatief ingewikkeld product, dat niet in ons nieuwe administratiesysteem past. Omdat we stoppen met de Click-Vast rente is het wenselijk om u een goed alternatief aan te bieden.

Wilt u zelf de keuze maken voor een alternatief?

U kunt uit alle rentevarianten kiezen, die we aan onze klanten aanbieden. Dat kan zowel een variabele als een vaste rente zijn. Kiest u voor een variabele rente? Dan betaalt u minder dan voor de Click-Vast rente. Maar u moet zelf in de gaten houden of de rente stijgt. Kiest u voor een vaste rente? Dan kiest u voor meer zekerheid. Bovendien is de vaste rente op dit moment relatief laag. De actuele rentetarieven vindt u op westlandutrechtbank.nl/actuele-hypotheekrente.

Wilt u uiterlijk 23 december 2015 uw nieuwe rente aan ons doorgeven?

In de week van 28 september ontvangt u van ons een aanbod. Dat is drie maanden voordat uw driemaands Click-Vast rente weer vervalt. U hoeft niet direct een keuze te maken; belangrijk is om het aanbod goed te bestuderen en eventueel advies in te winnen bij uw financieel adviseur. De rente die u kiest, moet passen bij uw huidige financiële en persoonlijke situatie. Wilt u uw keuze een week voor het verlopen van uw driemaands Click-Vast rente aan ons doorgeven? Uw driemaands Click-Vast vervalt per 1 januari 2016. U bent vrij om de rente te kiezen die u wilt. Als u geen keuze maakt, zetten we uw rente voor 1 jaar vast.

- 2.5 Bij brief van 24 september 2015 heeft de Bank Consument een nieuw aanbod gedaan ter vervanging van de Click-Vast rente. In de brief is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

Kiest u voor een vaste of variabele rente?

U kunt kiezen tussen:

- A. een rentevaste periode; of
- B. een variabele rente, de Euriplus.

Hieronder leest u een toelichting van beide varianten.

A. Kiezen voor een nieuwe rentevaste periode

In bijgevoegde offerte vindt u verschillende rentevaste perioden waaruit u kunt kiezen. Ook als de rente daalt of stijgt voor 1 januari 2016 veranderen deze rentes niet. Graag ontvangen wij de ingevulde en getekende offerte voor 28 december 2015 retour. Als de getekende offerte niet voor 28 december 2015 bij ons binnen is, gaan we ervan uit dat u kiest voor 1 jaar vast. Als u oversluit binnen een rentevaste periode kan er sprake zijn van een boete. Kijkt u op onze site voor meer informatie: westlandutrechtbank.nl/boete.

B. Kiezen voor variabele rente

Behalve een rentevaste periode kunt u ook kiezen voor variabele rente. Deze verschilt van de Click-Vast rente die u nu heeft op vier belangrijke punten:

- De variabele rente is gekoppeld aan de Euribor. We noemen deze rente de Euriplus rente.
- De Euriplus rente kan iedere maand stijgen of dalen, in plaats van eens in de drie maanden.
- U houdt zelf in de gaten of de variabele rente stijgt en of u deze wilt omzetten naar een vaste rente. Houdt u er rekening mee dat u hiervoor € 225,- aan administratiekosten betaalt.
- De boeteregeling is anders dan bij uw Click-Vast rente: als u oversluit, betaalt u één maandtermijn boete. In de eerste bijlage vindt u de aanpassingen op uw clausulebladen.

Uw tariefklasse wijzigen

De hoogte van de rente is mede afhankelijk van uw tariefklasse. Uw tariefklasse wordt bepaald door de verhouding tussen de hoogte van uw actuele hypotheekschuld en de marktwaarde van uw woning. Die verhouding kan gunstiger worden als u de afgelopen periode heeft afgelost op uw lening en/of de marktwaarde van uw woning is gestegen. Als die verhouding is verbeterd, kan het zijn dat u in aanmerking komt voor een lagere tariefklasse. Meer informatie hierover vindt u op westlandutrechtbank.nl/tariefklasse. Wilt u een verzoek indienen voor verlaging van uw tariefklasse voor deze lening? Stuur dan met bijgaande offerte een recent taxatierapport of WOZ-verklaring mee. Uw lening valt in tariefklasse: 'vanaf 75% tot en met 90%'.

Kiezen voor aflossen zonder boete

Wist u dat in de maand waarin de rentevaste periode afloopt, u uw leningdeel mag aflossen zonder dat u daarover een boete verschuldigd bent? Op westlandutrechtbank.nl/aflossen leest u over de voor- en nadelen van aflossen.

Kiezen voor een andere hypotheekverstrekker

Naast WestlandUtrecht Bank zijn er ook andere geldverstrekkers die hypotheekaanbieden. In de maand waarin uw rentevaste periode afloopt, mag u uw leningdeel oversluiten zonder dat u boete verschuldigd bent voor het oversluiten van dat leningdeel. Als u andere leningdelen heeft waarvan de rentevaste periode niet afloopt, kan het zijn dat u over die leningdelen wel een boete moet betalen. Oversluiten kan soms - afhankelijk van de voorwaarden - voordelig zijn.

Kiezen voor advies

Er zijn dus veel keuzes mogelijk. Het aflopen van de rentevaste periode van een leningdeel is een goed moment om te beoordelen of uw hypotheek nog past bij uw huidige en verwachte toekomstige situatie. Het is verstandig om advies in te winnen bij uw financieel adviseur, voordat u uw keuze maakt. Heeft u geen financieel adviseur? U vindt er een op westlandutrechtbank.nl/adviseurzoeker. Doet u dit niet, dan maakt u zelfstandig een afgewogen keuze. Wij geven geen advies over uw keuze en controleren niet of uw keuze aansluit bij uw persoonlijke situatie.

- 2.6 Consument heeft bij brief van 13 november 2015 aangegeven geen gebruik te willen maken van het aanbod en verzoekt de Bank zich aan de in 2000 gesloten overeenkomst te houden. De Bank heeft bij brief van 27 november 2015 als volgt gereageerd:

“Click-Vast rente

De keuze om te stoppen met Click-Vast rente is mede gebaseerd op het feit dat het product niet meer voldoet aan de ontwikkelingen in een transparante hypotheekmarkt en aan de huidige eisen die de AFM stelt aan de variabele rente. De Click-Vast rente is namelijk niet gekoppeld aan de Euribor rente.

[...]

Offerte

Uw stelling dat u onze toonzetting als niet klantvriendelijk ervaart, betreuren wij. Wij hebben ervoor gekozen om alle klanten tegelijk te informeren en per 1 december de Click-Vast Rente gefaseerd om te zetten. Helaas viel u in de kleine groep bij wie het Click-Vast Rentecontract net verlengd moest worden. Wij zijn dan verplicht u dan een nieuwe renteaanbieding te doen. De datum van de laatst aangeboden offerte is dan van toepassing. Wij ontvangen uw keuze uiterlijk 28 december 2015.”

- 2.7 Op 21 december 2015 heeft Consument, naar aanleiding van de brief van de Bank van 27 november 2015, opnieuw bezwaar gemaakt tegen het vervallen van de Click-Vast rente.
- 2.8 Consument heeft voor 28 december 2015 geen keuze gemaakt voor een nieuwe rentevariant zoals genoemd in de brief van de Bank van 24 september 2015. De Bank heeft derhalve de rente van de hypothecaire geldlening vanaf 1 januari 2016 voor 1 jaar vastgezet tegen 2,7%.
- 2.9 Bij brief van 23 februari 2016 heeft de Bank het bezwaar van Consument opnieuw afgewezen.
- 2.10 In haar verweer van 29 augustus 2016 heeft de Bank Consument een voorstel gedaan. Hierin is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

Hoewel wij de Click Vast Rente als zodanig niet meer kunnen aanbieden, kunnen wij de Klant wel (geheel onverplicht) het volgende aanbod doen. Wij noemen dit de ‘rentewekker’ en dat houdt het volgende in:

- De Klant kiest voor een Euripusrente;
- De Klant geeft op voor welke referentieperiode wij de rente voor hem moeten volgen, in het onderhavige geval heeft de Klant al gekozen voor een periode tot 1 juli 2020;
- De Klant geeft op welke rente (het referentietarief) hij maximaal wil betalen voor de door hem gekozen referentieperiode, in het onderhavige geval 7,6%;
- Op het moment dat het referentietarief voor de referentieperiode wordt bereikt, wordt de Klant hier door de bank geïnformeerd;
- Vanaf het moment dat de Klant door de bank geïnformeerd is over het bereiken van het referentietarief voor de referentieperiode (‘de wekker gaat af’), heeft hij 2 weken de tijd om de rente vast te zetten voor die periode en dat tarief (ongeacht of de rente in die periode stijgt). Dat dient de Klant schriftelijk te doen;
- De Klant kan zijn variabele rente op ieder moment kosteloos vastzetten tegen elk rentetarief dat de bank op dat moment voor soortgelijke onderpanden en soortgelijke leningen aanbiedt;
- Als de ‘wekker’ afgaat is de Klant niet verplicht om zijn rente vast te zetten. Hij houdt dan de Euripus Rente maar vanaf dat moment vervalt de rentebewaking;
- Let op! Het kan voorkomen dat de variabele rente hoger is dan de referentierente. Dat was ook bij de Click Vast Rente al het geval.

- 2.11 Van dit aanbod heeft Consument tot op de dag van de mondelinge behandeling geen gebruik gemaakt.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert nakoming van de overeenkomst zoals deze in 2000 tussen partijen is overeengekomen.

Grondslagen daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Consument is onaangenaam verrast door de aankondiging van 14 september 2015 en het aanbod van 24 september 2015. Consument heeft in 2000 bewust gekozen voor een product waarbij steeds een driemaandelijkse flexibele rente afgesproken wordt gezamenlijk met het renteplafond. Tevens zijn partijen enkele maanden voor de aankondiging van 14 september 2015 een nieuwe Click-Vast Periode overeengekomen tot 1 juli 2020. De Bank moet toentertijd al op de hoogte zijn geweest van de toekomstige wijziging en had Consument hier al voor 1 juli 2015 over moeten informeren. Door Consument pas na 1 juli 2015 te informeren over het vervallen van de Click-Vast rente heeft de Bank Consument extra benadeeld. Consument kan immers pas op 1 juli 2020 boetevrij aflossen, daar de rentevastperiode die partijen vanaf 1 juli 2015 zijn overeengekomen dan pas eindigt.
- De Bank stelt dat er sprake is van een rentewijziging, maar het betreft een productwijziging. De Bank tracht de hypothecaire geldlening en de voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Consument heeft niet ingestemd met de wijziging. De Bank wijzigt de voorwaarden enkel om administratieve redenen en vanwege winstbejag. De rente is momenteel namelijk historisch laag en de Bank kan niet veel meer aan het product verdienen. Daarnaast zijn de redenen voor het eenzijdig wijzigen van de hypothecaire geldlening niet erg valide en onvoldoende zwaarwegend. Ten slotte is de wijziging niet ten gunste van de bestaande klanten, omdat er meer hypotheekrente dient te worden betaald. De Bank heeft geen rekening gehouden met de belangen van Consument en andere klanten. Er wordt enkel vanuit de belangen van de Bank geredeneerd.
- De Bank heeft Consument geen passend aanbod gedaan dat aansluit bij de hypothecaire geldlening die partijen in 2000 zijn overeengekomen. Tevens heeft de Bank geen renteaanbod gedaan dat aansloot bij de hypotheekrente die op dat moment marktconform was. Andere financiële instellingen boden voor eenzelfde duur een significant lagere rente aan.
- Consument mocht er op vertrouwen dat de Bank de hypothecaire geldlening zoals deze in 2000 is overeengekomen zou voortzetten. Wanneer de Bank de hypothecaire geldlening wenst te wijzigen dient er sprake te zijn van een zwaarwegend belang. De Bank heeft onvoldoende aangetoond dat hier sprake van is.
- De doorvoering van de eenzijdige wijziging is per 1 januari 2016. De Bank heeft Consument bij brief van 24 september 2015 verschillende alternatieven geboden. Dit bood Consument onvoldoende tijd om zich goed en gedegen door een onafhankelijke adviseur te laten adviseren.
- Het financieel nadeel dat Consument lijdt hangt samen met de stand van de rente. Wanneer de rente hoger wordt, zal het financieel nadeel van Consument toenemen. Het feit dat de rente op dit moment laag is, is in het voordeel van de Bank en zal een van de redenen zijn geweest waarom de Bank de Click-Vast rente heeft beëindigd. Er wordt door Consument direct schade geleden wanneer de rentetarieven zullen stijgen.

- De Bank biedt geen enkele compensatie voor het eenzijdig wijzigen van de hypothecaire geldlening en het financiële nadeel van Consument. Tevens worden de kosten voor het inschakelen van een financieel adviseur niet vergoed door de Bank, terwijl zij wel aanraadt je te laten adviseren door een financieel adviseur. Ten slotte wordt Consument niet in de gelegenheid gesteld om boetevrij over te sluiten naar een andere geldverstrekker. Dit is gebruikelijk wanneer de overeenkomst en de voorwaarden eenzijdig worden gewijzigd. Dit komt Consument onredelijk voor, daar het de Bank is die de hypothecaire geldlening en voorwaarden eenzijdig wenst te wijzigen.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De omstandigheden die tot de beëindiging van de Click-Vast rente hebben geleid waren bij het ontwikkelen van het product niet te voorzien en het beëindigen van de Click-Vast rente is uitdrukkelijk in het belang van Consument. De Click-Vast rente is komen te vervallen vanwege verschillende redenen. Ten eerste was de Click-Vast rente een relatief ingewikkeld product en stapte de Bank over op een nieuw administratiesysteem. De Click-Vast rente paste niet meer binnen dit nieuwe administratiesysteem. Daarnaast voldeed de Click-Vast rente niet meer aan de wensen en ontwikkelingen van de huidige tijd. Een variabele rente, zoals de Click-Vast rente, moet namelijk transparant zijn. De Click-Vast rente was niet transparant en was niet direct gekoppeld aan de Euribor. De wijze waarop de Click-Vast rente werd bepaald voldeed derhalve niet meer aan de vereisten die aan een variabele rente worden gesteld. Op grond van bovenstaande (zwaarwegende) redenen is de Bank tot de conclusie gekomen dat de Click-Vast rente moest worden beëindigd. Dit betekent dat bestaande contracten niet ongewijzigd konden worden voortgezet. De Bank heeft gekeken welke financiële gevolgen dit voor de klanten zou hebben. In geen geval lijdt een klant door de wijziging financieel nadeel. De variabele rente die gekoppeld is aan de Euribor is zelfs lager dan de Click-Vast rente.
- In het nieuwe administratiesysteem is het voor de Bank niet meer mogelijk de Click-Vast rente te administreren en boekhoudkundig te verwerken. Tevens was het niet mogelijk de Click-Vast rentevariant gefaseerd te beëindigen. Het honoreren van de vordering van Consument tot nakoming van de hypothecaire geldlening, zoals deze in 2000 is overeengekomen, zou betekenen dat de Bank haar administratiesysteem opnieuw zou moeten aanpassen en slechts voor Consument tot 1 juli 2020 zou moeten aanhouden. Op grond van het bovenstaande is het onaanvaardbaar dat Consument wil vasthouden aan hetgeen oorspronkelijk in 2000 tussen partijen is overeengekomen. Ongewijzigde nakoming van de oorspronkelijke overeenkomst is voor de Bank onmogelijk. Van de Bank kan in de onderhavige situatie niet worden gevergd dat zij de Click-Vast rente zou blijven aanbieden en voor Consument ongewijzigd zou voortzetten.
- Het betreft hier geen productomzetting, maar een wijziging van de rente. De Bank heeft haar bevoegdheid om de rentetarieven te wijzigen gebruikt op een zodanige manier dat dit in overeenstemming is geweest met de daaraan te stellen eisen van de redelijkheid en billijkheid. De Bank heeft namelijk een zwaarwegend belang bij de wijziging van de rentetarieven, zij heeft Consument een duidelijk, redelijk en marktconform voorstel voor een alternatief gedaan en Consument heeft een redelijke termijn (drie maanden) gekregen om op dit voorstel te reageren.

Daarnaast is Consument er uitdrukkelijk op gewezen dat zij de mogelijkheid had om naar een andere geldverstrekker over te stappen en dat zij de hypothecaire geldlening op een renteherzieningsmoment boetevrij kon aflossen.

- De Bank heeft gezocht naar een oplossing die recht deed aan de belangen van zowel de Bank als Consument. Het aanbod dat de Bank klanten met een Click-Vast rente heeft gedaan is een redelijke en marktconforme oplossing. Consument is derhalve in redelijkheid gehouden het wijzigingsvoorstel van de Bank te aanvaarden en een keuze te maken uit de door de Bank aangeboden alternatieven.
- Het is onmogelijk dat Consument schade lijdt als gevolg van het feit dat de Bank de Click-Vast rente niet langer aanbiedt. Consument stelt wel dat zij schade heeft geleden, maar heeft deze stelling in haar geheel niet onderbouwd. Daarnaast is de Euriplusrente, de aan Euribor gekoppelde rente, vanaf 2008 tot heden lager dan de Click-Vast rente. Consument heeft geen belang bij haar klacht, daar zij niet in een ongunstigere situatie verkeert dan wanneer de oorspronkelijk overeenkomst zou worden voortgezet.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank gehouden is de hypothecaire geldleningsovereenkomst zoals in 2000 tussen partijen is overeengekomen te herstellen en ongewijzigd voort te zetten.
- 4.2 Voorop staat dat in het onderhavige geval sprake is van een eenzijdige wijziging, die zonder instemming van Consument is doorgevoerd. De Bank heeft een deel van de van toepassing verklaarde clausules laten vervallen en vervangen door nieuwe clausules, waaronder de clause met betrekking tot het renteplafond (Click-Vast Niveau) en de vaststelling van de hoogte van de rente. Er kan derhalve niet enkel worden gesproken over een rentewijziging.
- 4.3 Als uitgangspunt heeft te gelden dat een overeenkomst in beginsel niet eenzijdig kan worden gewijzigd indien de overeenkomst deze mogelijkheid niet biedt. In het onderhavige geval bevat de hypothecaire geldleningsovereenkomst geen bepaling op grond waarvan de voorwaarden eenzijdig kunnen worden aangepast. De overeenkomst kan slechts dan worden gewijzigd indien sprake is van gewijzigde omstandigheden welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet van de Bank gevergd kan worden (artikel 6:258 lid 1 Burgerlijk Wetboek). De Bank dient aannemelijk te maken dat hiervan in het onderhavige geval sprake is.
- 4.4 De Bank heeft aangevoerd dat zij de overeenkomst met Consument niet in de huidige vorm kan voortzetten daar de Click-Vast rente niet meer aan de wensen en ontwikkelingen van de huidige tijd voldoet. De Click-Vast rente voldoet niet meer aan de huidige eisen die de AFM stelt aan de variabele rente, daar deze niet transparant is. De Click-Vast rente is – anders dan bijvoorbeeld de Euriplusrente – niet direct aan Euribor gekoppeld. Het gebrek aan transparantie was, aldus de Bank, niet in het belang van haar klanten en reden om de Click-Vast rente niet langer aan te bieden. De Bank heeft daarnaast aangevoerd dat de Click-Vast rente een relatief ingewikkeld product is dat niet in haar nieuwe administratiesysteem past.

- 4.5 De Commissie is van oordeel dat de Bank voldoende gemotiveerd heeft toegelicht waarom zij is overgegaan tot het wijzigen van de overeenkomst en acht de wijziging in de gegeven omstandigheden gerechtvaardigd. Hierbij is artikel 59aa van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (hierna: 'BGfo') relevant. Op grond van artikel 59aa BGfo dient een aanbieder van een hypothecaire geldlening met een variabele rente voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst informatie te verstrekken over (a) de componenten waaruit de variabele rentevoet is opgebouwd, (b) of deze componenten een vast of variabel bestanddeel van die rentevoet zijn en (c) welke risico's aan een variabele rente verbonden zijn. Artikel 59aa BGfo is na het aangaan van de hypothecaire geldlening in werking getreden en is derhalve niet rechtstreeks van toepassing. Het artikel is echter wel van belang daar hierin het uitgangspunt is neergelegd dat een geldgever bij het aanbieden van een hypothecaire geldlening met een variabele rente transparantie moet betrachten door het vermelden van de componenten waaruit de variabele rente is opgebouwd. Gelet daarop en de omstandigheid dat de Click-Vast rente niet direct is gekoppeld aan Euribor is de Commissie van oordeel dat de wijze waarop het tarief van de Click-Vast rente wordt bepaald, niet voldoet aan de transparantie die op grond van artikel 59aa BGfo bij een variabel rentetarief moet worden betracht. De omstandigheden die tot de wijziging van de overeenkomst hebben geleid waren bij het aangaan van de overeenkomst niet te voorzien door de Bank. Onder bovengenoemde omstandigheden is de Bank niet gehouden de overeenkomst zoals partijen in 2000 zijn aangegaan voort te zetten. Wat betreft de stelling van de Bank dat zij de overeenkomst heeft gewijzigd omdat zij is overgegaan op een nieuw administratiesysteem merkt de Commissie op dat dit niet relevant is voor dit geschil.
- 4.6 Ondanks het feit dat Consument enkel nakoming van de overeenkomst zoals deze in 2000 tussen partijen is overeengekomen vordert - en deze vordering, naar uit het voorgaande volgt, afgewezen zal worden - , ziet de Commissie aanleiding om op grond van artikel 44.10 lid e van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie financiële dienstverlening de schade die voortvloeit uit het feit dat de Bank de overeenkomst niet zal nakomen toe te wijzen. Het feit dat de Bank de overeenkomst niet ongewijzigd voort zal zetten daar de Click-Vast rente niet meer aan de wensen en ontwikkelingen van de huidige tijd voldoet valt namelijk binnen de risicosfeer van de Bank. Consument heeft bij het afsluiten van de hypothecaire geldlening gekozen voor de Click-Vast rente en heeft dit rentetarief tijdens de gehele looptijd van de lening willen voortzetten. Het kan Consument derhalve niet worden aangerekend dat dit product niet langer wordt aangeboden. De Bank is gehouden de schade die Consument hierdoor lijdt te vergoeden. De Bank dient Consument de mogelijkheid te bieden om haar hypothecaire geldlening kosteloos over te sluiten naar een andere geldverstrekker of bij de Bank zelf. Indien Consument op 1 januari 2017 een nieuwe rentevastperiode met de Bank is overeengekomen, dient de Bank Consument aan het einde van deze rentevastperiode in de gelegenheid te stellen de hypothecaire geldlening over te sluiten. Wanneer sprake is van een variabele rente dient Consument uiterlijk 1 oktober 2017 in de gelegenheid te worden gesteld de hypothecaire geldlening over te sluiten. De schade die uit het oversluiten voortvloeit, en die de Bank dient te vergoeden, bestaat uit de redelijke kosten voor het oversluiten van de hypothecaire geldlening. Onder de redelijke kosten vallen notariskosten, taxatiekosten, afsluitkosten en redelijke kosten voor advisering.

Een eventuele boeterente behoort niet tot de schade en dient voor de rekening van Consument te komen.

- 4.7 Gelet op het belang van deze procedure voor partijen zal de Commissie op de voet van artikel 5.2 van het Reglement Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening bepalen dat zowel voor Consument als voor de Bank hoger beroep openstaat tegen deze uitspraak.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af. De Commissie beslist dat de Bank Consument in het geval van een vaste rente aan het einde van de rentevastperiode de mogelijkheid biedt haar hypothecaire geldlening kosteloos over te sluiten. In het geval van een variabele rente dient de Bank Consument uiterlijk 1 oktober 2017 in de gelegenheid te stellen de hypothecaire geldlening over te sluiten. De redelijke kosten die met het oversluiten van de hypothecaire geldlening gepaard gaan dient de Bank aan Consument te vergoeden. Consument en de Bank kunnen tegen deze uitspraak hoger beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening.

In overweging 4.7 en in de beslissing is vermeld dat tegen deze uitspraak hoger beroep openstaat bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van hoger beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak; dit is neergelegd in het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. 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.

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.