

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2018-091 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 4 maart 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : De Nederlandse Voorschotbank B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 14 februari 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

De Commissie heeft geoordeeld dat de Bank (op basis van de overeenkomst tussen partijen) de bevoegdheid heeft om het variabele rentetarief voor een doorlopend krediet te allen tijde te wijzigen en dat de Bank 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. De Commissie oordeelt dat niet is gebleken dat de Bank haar vrijheid om de rente aan te passen heeft gebruikt op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Ook de klacht van Consument aangaande het vastzetten van het rentetarief is ongegrond. De Commissie wijst de vordering van Consument af.

### **I. Procesverloop**

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument en
- de dupliek van de Bank.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 oktober 2017 en zijn aldaar verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument heeft op 16 april 2011 tezamen met zijn partner een doorlopend krediet afgesloten bij de Bank.
- 2.2 In de kredietovereenkomst is opgenomen dat de kredietlimiet € 30.000,- bedraagt; de kredietvergoeding 0,474% per maand is en dat met een effectieve rente op jaarbasis van 5,8% wordt gerekend.

- 2.3 Op de kredietovereenkomst zijn de Algemene Voorwaarden Doorlopend Krediet versie 11-2009 (hierna: de Algemene Voorwaarden) van toepassing. In de Algemene Voorwaarden is het volgende opgenomen:

“(…)

**Artikel 3. Kredietvergoeding**

(…)

*b. De kredietvergoeding wordt van dag tot dag berekend over het uitstaande saldo en kan door Kredietgever, met inachtneming van de krachtens de wet gestelde maxima, worden gewijzigd. Kredietgever zal Kredietnemer van iedere wijziging schriftelijk in kennis stellen.”*

- 2.4 De Bank heeft de aan Consument in rekening gebrachte rente gedurende de looptijd van de kredietovereenkomst een aantal malen gewijzigd. Het verloop van de effectieve rente op jaarbasis is als volgt geweest:

Datum	Rente
4-2011	5,8%
5-2011	6,4%
3-2012	6,8%
5-2014	7,4%

Na mei 2014 heeft de Bank de rente niet meer aangepast.

- 2.5 Op 15 november 2016 heeft Consument telefonisch en per email zijn klacht ingediend bij de Bank.
- 2.6 Op 19 januari 2017 heeft de Bank het verzoek van Consument om het kredietvergoedingspercentage te verlagen naar 5,8% en voor vijftien jaar vast te zetten afgewezen. In de brief van de Bank staat het volgende opgenomen:

“(…)

*De afbouwfase begint in uw geval pas wanneer u zestig jaar bent geworden. Dit is dan ook de reden dat de aangekondigde termijnverhoging bij u niet is doorgedaan. In plaats hiervan geldt voor u, tot uw zestigste levensjaar, een vaste maandtermijn van € 187,-.*

(…)”

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

#### *Vordering van Consument*

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot het betalen van een schadevergoeding. Consument heeft de schade berekend op € 5.000,-. Dit bedrag dient te worden vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 16 april 2011.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen jegens Consument.

Consument heeft hiertoe het volgende aangevoerd:

- de Bank heeft van haar bevoegdheid tot het wijzigen van het kredietvergoedingspercentage gebruik gemaakt op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Consument kan niet overstappen naar een andere kredietverstrekker omdat een aflossingsvrij krediet niet meer wordt verstrekt;
- de Bank heeft in 2014 het rentetarief van Consument op 7,4% vastgezet en is daarmee tekortgeschoten in de verplichtingen die zij heeft op grond van de kredietovereenkomst;
- Consument heeft tevens gesteld dat de Bank het verweerschrift in deze procedure niet tijdig bij het Kifid heeft ingediend waardoor het verweerschrift voor de beoordeling buiten beschouwing dient te worden gelaten. Consument voert hierbij aan dat de Bank op 23 mei 2017 in de gelegenheid is gesteld om een verweerschrift in te dienen. De termijn voor het indienen inclusief uitstel is zes weken. Het verweerschrift had uiterlijk op 4 juli 2017 moeten zijn ingediend. Het verweerschrift is 6 juli 2017 ingediend en daarmee buiten de termijn.

*Verweer van de Bank*

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

#### **4. Beoordeling**

4.1 Het geschil ziet op de door de Bank in rekening gebrachte rente over het tussen partijen overeengekomen krediet en op de vraag of de Bank het rentetarief van Consument in 2014 heeft vastgezet in strijd met de tussen partijen geldende overeenkomst. Daarnaast heeft Consument gesteld dat de Bank het verweerschrift in deze procedure te laat bij het Kifid heeft ingediend.

*De termijn van indiening van het verweerschrift door de Bank.*

4.2 De Commissie zal eerst het processuele argument van Consument behandelen alvorens zij ingaat op de inhoudelijke argumenten. Consument heeft gesteld dat het verweerschrift door de Bank niet tijdig is ingediend op grond van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie financiële dienstverlening (geldig tot 1 april 2017, hierna: het Reglement), en het verweerschrift op grond hiervan buiten beschouwing dient te worden gelaten bij de beoordeling. De Commissie oordeelt als volgt. Op 23 mei 2017 is de Bank per brief in de gelegenheid gesteld om het verweerschrift in te dienen. Artikel 20.3 van het Reglement schrijft hier een termijn voor van vier weken na – anders dan vermeld in de brief van 23 mei 2017 – ontvangst van die brief. Deze termijn eindigde op 21, althans uiterlijk 22 juni 2017. Deze termijn kan op grond van artikel 20.6 van het Reglement, op gemotiveerd verzoek van de Bank, verlengd worden met twee weken (of met vier weken in de maanden juli en augustus). De Bank is vervolgens telefonisch, na gemotiveerd verzoek hiertoe, uitstel verleend tot en met 7 juli 2017. De termijn van het uitstel is daarmee iets langer dan twee weken geweest. Het verweerschrift is op 6 juli 2017 ingediend en daarmee binnen de verleende uitsteltermijn.

Voor zover de klacht van Consument zo gelezen moet worden dat deze zich beklagt over de toepassing van het Reglement door het Kifid oordeelt de Commissie als volgt. Op grond van artikel 63 van het Reglement kan de Voorzitter van de processuele bepalingen in het Reglement, in het bijzonder van de daarin gegeven termijnen, afwijken. De complexiteit van deze zaak en de hoeveelheid en inhoud van de aan de Bank opgevraagde informatie rechtvaardigen deze beslissing. Consument is in de gelegenheid gesteld op het verweerschrift te reageren en heeft dit ook gedaan. De Commissie heeft geen reden om te oordelen dat Consument door de verlenging van de termijn onevenredig in zijn belangen is geschaad. Naar aanleiding van het voorgaande ziet de Commissie dan ook geen reden om het verzoek van Consument te honoreren.

*De in rekening gebracht rente.*

- 4.3 Ingevolge artikel 3 van de Algemene Voorwaarden wordt de rente van dag tot dag berekend en kan de Bank deze wijzigen met inachtneming van de krachtens de wet geldende maxima. De Commissie heeft geen aanleiding gezien om aan te nemen dat sprake is van een oneerlijk beding. De Commissie overweegt dat dit meebrengt dat de Bank de bevoegdheid toekomt om de rente te wijzigen. Een wijziging kan een verhoging of verlaging van de rente inhouden. De voor Consument bestaande onzekerheid over de ontwikkeling van de rente is inherent aan het gekozen renteregime. Hier tegenover staat in beginsel de vrijheid van Consument om desgewenst het krediet tot de kredietlimiet op te nemen en het krediet te allen tijde af te lossen.
- 4.4 De Bank is dus bevoegd de rente te wijzigen, maar mag die bevoegdheid niet gebruiken op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek). De vraag of de Bank binnen deze grenzen is gebleven, hangt af van de omstandigheden van het geval. De Commissie past bij de beoordeling hiervan, gelet op de aard van voornoemd artikel, de nodige terughoudendheid toe. Zie CvB Kifid 2014/005 en CvB Kifid 2014-007.
- 4.5 De volgende punten zijn hierbij van belang:
- heeft de Bank bij het vaststellen van het rentetarief de ontwikkelingen op de geld-en/of kapitaalmarkt gevolgd;
  - heeft de Bank nieuwe klanten met een vergelijkbaar krediet hetzelfde tarief in rekening gebracht;
  - bestond voor Consument feitelijk de mogelijkheid het krediet af te lossen en elders een krediet te verkrijgen.

De Commissie houdt er rekening mee dat in het onderhavige geval het rentetarief niet gekoppeld is aan een externe rentevoet zoals een driemaands Euribortarief, zodat de Bank ook andere ontwikkelingen kan betrekken bij het bepalen van het rentetarief. Hiermee wordt in elk geval bedoeld ontwikkelingen zoals fundingkosten, de kosten van haar bedrijfsvoering en concurrentieoverwegingen. Anders dan in vergelijkbare zaken zal de Commissie niet ingaan op de vraag of hier sprake is van loktarieven, nu tussen partijen dat niet ter discussie staat.

- 4.6 Het is in beginsel aan Consument om te stellen en, bij gemotiveerde betwisting door de Bank, te bewijzen dat de Bank op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, gebruik heeft gemaakt van haar bevoegdheid om het rentetarief vast te stellen. Dit neemt echter niet weg dat van de Bank 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 zijn bewijslevering. Zie Hoge Raad 20 november 1987, ECLI:NL:HR:1987:AD0058 en CvB Kifid 2017/008. Deze zogenoemde verzwaarde stelplicht hangt samen met de omstandigheid dat de door Consument te stellen feiten zich, anders dan de Bank stelt, afspelen in het domein van de Bank. De Bank is immers bij uitstek de deskundige op het terrein van kredietverlening en kan daardoor beter beschikken over informatie op dit gebied dan Consument. Van haar mag, als professionele partij die actief is in de branche, verwacht worden dat zij de ontwikkelingen, ook op het gebied van (geadverteerde) rentetarieven, bij andere aanbieders van soortgelijke kredieten volgt. Gelet op het voorgaande concludeert de Commissie dat van de Bank mag worden verlangd dat zij voldoende feitelijke gegevens verstrekt ter motivering van haar betwisting dat zij op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, gebruik heeft gemaakt van haar bevoegdheid om de rente te wijzigen.
- 4.7 De Bank heeft in deze procedure inzicht gegeven in de vergelijkbaarheid van de aan Consument in rekening gebrachte rente en de rentetarieven die golden voor soortgelijke kredieten bij andere banken, en rentetarieven die werden gehanteerd voor nieuwe klanten met een vergelijkbaar krediet. De Commissie heeft partijen ook verzocht nader aan te geven of Consument de mogelijkheid had om het krediet over te sluiten tegen een lagere rente.
- 4.8 De Bank heeft in deze procedure een overzicht overgelegd met daarin opgenomen de historische tarieven van haarzelf en vier andere geldverstrekkers voor vergelijkbare kredieten en risicogroepen. Uit dit overzicht blijkt dat de door de Bank aan Consument berekende rentetarieven over de periode 2011 tot en met 2017 niet significant en in onredelijke mate afwijken van de rentetarieven die de andere vier geldverstrekkers hanteerden bij een vergelijkbaar krediet. Consument heeft naar het oordeel van de Commissie het tegendeel niet aangetoond. Verder komen de ontwikkelingen op de geld- en kapitaalmarkt die de Bank in de periode van 2011 tot en met 2014 noopten om tot wijziging van het rentetarief over te gaan (te weten veranderingen in de hoogte van de fundingkosten en de risicokosten), de Commissie niet zodanig onjuist of onredelijk voor dat sprake is van een wijziging die de onaanvaardbaarheidstoets overschrijdt. Daaraan doet, mede gelet op de strengheid van de toe te passen beoordelingsmaatstaf (artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek), niet af dat in deze zaak sprake was van een substantiële (risico)opslag.

#### *Oversluiten*

- 4.9 Het is mede van belang of voor Consument feitelijk de mogelijkheid bestond het krediet af te lossen en/of het krediet bij een andere kredietaanbieder over te sluiten. De Bank heeft aangevoerd dat Consument altijd de mogelijkheid heeft (gehad) om het krediet over te sluiten. Consument betwist dit en stelt dat, indien hij zou oversluiten, hij door gewijzigde regelgeving verplicht wordt 1% per maand af te lossen bovenop het maandbedrag dat hij nu betaalt. Consument stelt dat zijn financiële situatie dit niet toelaat en hij daarom niet kan oversluiten.

De Commissie oordeelt dat dit geen toereikend argument is om te oordelen dat het krediet niet kan worden overgesloten. Consument heeft geen nadere toelichting of informatie in het geding gebracht waaruit zou volgen dat het voor hem onmogelijk was/is om over te stappen naar een andere kredietaanbieder. Daarmee is niet komen vast te staan dat het krediet niet kon worden overgesloten en Consument feitelijk 'locked-up' is.

#### *Fixatie rentetarief*

4.10 Consument stelt naar aanleiding van de brief van de Bank van 19 januari 2017, zoals opgenomen in r.o. 1.6, dat de Bank zijn rentetarief heeft vastgezet en dat dit in strijd is met de overeenkomst zoals deze tussen partijen is gesloten. De Bank heeft dit betwist en aannemelijk gemaakt dat dit onderdeel van de brief berust op een ongelukkige verschrijving van een medewerker van de Bank. De Bank heeft aangevoerd dat de context van deze opmerking is dat de Bank ten onrechte een verhoging had doorgevoerd en dit zou herstellen door de maandtermijn terug te zetten naar een bedrag van € 187,-. Dit is het maandbedrag dat hoorde bij de op dat moment van toepassing zijnde rentetarief. De Commissie concludeert dat zowel tijdens de schriftelijke behandeling als tijdens de mondelinge behandeling van deze zaak is komen vast te staan dat het een ongelukkige verschrijving van een medewerker betreft en er geen sprake is van het vastzetten van het maandbedrag van Consument hetgeen in strijd zou zijn met de overeenkomst waarbij een variabele rente is afgesproken.

#### *Slotsom*

4.11 De Commissie heeft het verzoek van Consument om het verweerschrift van de Bank buiten beschouwing te laten niet gehonoreerd. De Commissie is voorts niet van oordeel dat de Bank, bij het vaststellen van het rentetarief, op onaanvaardbare wijze van haar bevoegdheid gebruik heeft gemaakt. Tot slot is de Commissie van oordeel dat geen sprake is van fixatie van het rentetarief door de Bank.

## **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 40 van het Reglement.*