Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-030
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 3 maart 2016
Ingesteld door	: Consumenten
Tegen	: ING Bank N.V., handelend onder de naam WestlandUtrecht Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 12 januari 2018
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Click-Vastrente. De bank is niet gehouden het product Click-Vastrente te blijven aanbieden. Op grond van artikel 44.10 van het toepasselijke reglement oordeelt de Commissie dat de bank consumenten gelegenheid moet bieden voor het oversluiten van de hypothecaire lening (na afloop van de huidige rentevastperiode). Redelijke kosten in verband met oversluiten moeten door de bank worden vergoed.

1. Procesverloop

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

- het klachtformulier,
- het verweerschrift,
- de repliek,
- de dupliek,
- de brief van de gemachtigde van Consumenten van 14 juli 2016, waarin de uitspraak van de Commissie als bindend wordt aanvaard,
- de brief van de bank van 29 augustus 2016,
- de brief van de gemachtigde van Consumenten van 21 september 2016,
- de brief van de bank van 7 oktober 2016,
- de e-mail van de gemachtigde van Consumenten van 8 december 2016,
- de brief van de gemachtigde van Consumenten van 12 januari 2017,
- de e-mail van de gemachtigde van Consumenten van 5 juli 2017,
- de brief van de advocaat van de bank van 21 juli 2017,
- de e-mail van de bank van 26 juli 2017,
- de brief van de gemachtigde van Consumenten van 14 september 2017,
- de e-mail van de gemachtigde van Consumenten van 25 oktober 2017 en
- de e-mail van de bank van 13 november 2017.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 25 augustus 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 In september 2005 zijn Consumenten en de bank een overeenkomst van hypothecaire geldlening aangegaan (hierna: de hypothecaire lening). De hypothecaire lening bestaat uit twee leningdelen, te weten een levenhypotheek met een hoofdsom van € 185.000 en een Konstanthypotheek met een hoofdsom van € 71.500.

2.2 Bij het aangaan van de hypothecaire lening is de rente voor de levenhypotheek voor drie maanden vastgesteld op 3,3% en voor de Konstanthypotheek 3,1%. De looptijd van de hypothecaire lening was dertig jaar. Voor beide leningdelen gelden de volgende voorwaarden:

"(…) Rente:
a. De schuldenaar is telkens over een tijdvak van drie maanden rente verschuldigd over de hoofdsom aan het begin van de periode van drie maanden berekend naar de rentevoet conform de offerte, rekening houdend met het gestelde onder "Tariefaanpassing in geval van rentedaling". De verschuldigde rente wordt om de drie maanden vastgesteld, voor de eerste maal op 1 januari 2006, tenzij de rente is vastgezet op het met de schuldenaar overeengekomen percentage als in het navolgende onder b. en d. omschreven.
b. Gedurende een met de schuldenaar overeengekomen periode, die deel uitmaakt van de totale duur van de lening, kan de rente worden vastgezet (de Click-Vast periode). De eerste Click-Vast periode is 10 jaar.
c. Onder soortgelijke leningen wordt in deze overeenkomst van geldlening verstaan: Leven Hypotheken [*in de voorwaarden van de Konstanthypotheek staat 'Konstant Hypotheken' in plaats van 'Leven Hypotheken'*] tot en met 75% van de executiewaarde; te vermeerderen met een opslag van 0,20 procentpunt.
d. De verschuldigde rente wordt vastgezet op 5,50 % per jaar (het Click-Vast niveau), als het actuele gepubliceerde venstertarief voor soortgelijke leningen met een rentevast periode gelijk aan de resterende duur van de Click-Vast periode, gerekend vanaf de eerste van de eerstvolgende maand naar boven afgerond op hele jaren, op enig moment in de Click-Vast periode dit percentage bereikt danwel overschrijdt. De aldus vastgezette rente geldt vanaf de eerste dag van de eerstvolgende kalendermaand, na het vastzetten van de rente tot het einde van de Click-Vast periode, waarna de bank het recht heeft op de eerste oktober 2015 de rente voor een nader overeen te komen periode te herzien. (…)"

2.3 Op de overeenkomst tussen partijen zijn is het clausuleblad Click-Vast van toepassing. Daarin staat:

"Rente Click-Vast
Om de drie maanden wordt de rente herzien; voor de eerste maal drie maanden na de eerste van de maand volgend op de datum waarop de overeenkomst (en) van geldlening, word(t)(en) ondertekend, tenzij de rente is vastgezet op het met de schuldenaar overeengekomen Click-Vast Niveau.

Bij deze rentevariant loopt u het risico dat na afloop van deze relatief korte periode uw maandlasten zullen stijgen. Door ondertekening van deze offerte aanvaardt u dit risico.
Gedurende een met de schuldenaar overeengekomen periode, die deel uitmaakt van de totale looptijd van de lening, kan de rente worden vastgezet (de Click-Vast Periode). De verschuldigde rente wordt vastgezet op het Click-Vast Niveau als het actuele gepubliceerde venstertarief voor soortgelijke leningen met een rentevast periode gelijk aan de resterende duur van de Click-Vast Periode, gerekend vanaf de eerste van de eerstvolgende maand naar boven afgerond op hele jaren, op enig moment in de Click-Vast Periode dit percentage bereikt danwel overschrijdt.
De aldus vastgezette rente geldt vanaf de eerste dag van de eerstvolgende kalendermaand, na het vastzetten van de rente tot het einde van de Click-Vast Periode, waarna de bank het recht heeft de rente voor een nader overeen te komen periode te herzien.
Tariefaanpassing in geval van rentestijging
In afwijking van hetgeen [is] bepaald onder "tariefaanpassing in geval van rentedaling" zal de verschuldigde rente worden vastgezet op het Click-Vast niveau, indien op de zesde werkdag voor de ondertekening van de overeenkomst(en) van geldlening in het actuele gepubliceerde venstertarief voor soortgelijke leningen met een rentevastperiode gelijk aan de Click-Vast Periode dit percentage bereikt danwel heeft overschreden."

2.4 Het Click-Vastniveau is bereikt op 1 juli 2006 (voor de levenhypotheek) en op 1 juli 2007 (voor de Konstanthypotheek). Vanaf deze data is de rente vastgesteld op 5,5% tot aan het eind van de rentevastperiode op 1 oktober 2015.

2.5 Bij brief van 1 juli 2015 heeft de bank een voorstel gedaan voor een nieuwe rentevastperiode. De aangeboden rentepercentages lagen hoger dan de rentevoet van 3,3% respectievelijk 3,1% die bij aanvang van de lening gold. In de brief staat dat de bank, als zij geen getekende offerte ontvangt, ervan uitgaat dat Consumenten kiezen voor een rentevastperiode van een jaar. Volgens het voorstel hoort daarbij een rente van 2,6%.

2.6 Bij brief van 22 september 2015 hebben Consumenten voorgesteld dat de rente 1,85% zou bedragen met een rentevastperiode van tien jaar. De bank heeft vervolgens bij brief van 2 oktober 2015 medegedeeld dat de rente voor de periode van 1 oktober 2015 – 1 oktober 2016 was vastgezet op 2,6%. Verder heeft de bank bij brief van 5 oktober 2015 het verzoek om een rente van 1,85% te bepalen afgewezen. Daarbij heeft de bank vermeld dat de rente voor een periode van één jaar werd vastgezet tenzij Consumenten voor 15 oktober 2015 zouden doorgeven dat zij een andere rentevastperiode wensten. Consumenten hebben geantwoord dat zij zich niet konden vinden in het door de bank bepaalde rentepercentage en het feit dat de bank niet langer bereid was het product Click-Vastrente aan te bieden.

2.7 De Commissie heeft partijen gevraagd welk rentepercentage de bank na 1 oktober 2016 in rekening heeft gebracht. Consumenten hebben bij e-mail van 5 juli 2017 medegedeeld dat het rentepercentage voor beide leningen per 1 oktober 2016 is vastgesteld op 2,1% voor de duur van één jaar.

Bij e-mail van 25 oktober 2017 hebben Consumenten medegedeeld dat vanaf 1 oktober 2017 het rentepercentage 1,9% bedraagt; bijlage bij die e-mail is een brief van de bank waarin voor beide leningdelen een rentepercentage van 1,9% wordt vermeld en verder dat dit percentage geldt in de periode van 1 oktober 2017 tot 1 oktober 2018. Deze door Consumenten vermelde percentages en renteperioden zijn door de bank niet betwist.

2.8 De bank heeft de brochure 'Click-Vast Rente' overgelegd. Daarin staat:

"(…) CLICK-VAST RENTE
VARIABELE RENTE MET DE ZEKERHEID VAN EEN RENTEVASTE PERIODE
(…)
Welke hypotheekrentevorm past bij u? U bent gecharmeerd van de lage variabele rentetarieven, maar wilt de zekerheid van een rentevaste periode niet loslaten. Dat kan Westland Utrecht Hypotheekbank u bieden met de Click-Vast Rente.
LAGE RENTE OF ZEKERHEID
U weet wellicht dat voor een korte rentevaste periode (zoals bij een variabele rente) normaal gesproken een lagere rente geldt dan voor een langere rentevaste periode. Aan de andere kant geldt: hoe langer de rentevaste periode, hoe langer u zekerheid heeft over de hoogte van de rente die u moet betalen. Bij een rentevaste periode van bijvoorbeeld tien jaar, weet u nu al hoe hoog uw brutomaandlasten de komende tien jaar zullen zijn.
HET VOORDEEL VAN DE CLICK-VAST RENTE
De Click-Vast Rente biedt u zekerheid over de maximale rente die u gaat betalen, gecombineerd met de voordelen van een variabele rente.
VOORAF EEN MAXIMUMTARIEF AFSPREKEN
DE CLICK-VAST RENTE
De Click-Vast Rente is de variabele rente die u betaalt tot het moment dat deze wordt vastgeklikt of tot het einde van de Click-Vast-periode.
HET CLICK-VAST NIVEAU
Het Click-Vast-niveau is de hoogte van de rente die u maximaal wilt betalen. Als u kiest voor de Click-Vast Rente, spreekt u vooraf met Westland Utrecht af welk rentepercentage u maximaal wilt betalen.
DE CLICK-VAST-PERIODE
De Click-Vast-periode is de periode gedurende welke het Click-Vast-niveau geldt. Daarbij kunt u kiezen voor 5, 10 of 15 jaar vast. U spreekt vooraf met WestlandUtrecht af over welke periode u deze zekerheid wenst.
Net als bij een rentevaste periode weet u hoe hoog uw maandlasten bijvoorbeeld de komende tien jaar maximaal zullen zijn. Uw adviseur informeert u graag over de mogelijke keuzes bij de Click-Vast Rente.
PROFITEREN VAN EEN LAGE VARIABELE RENTE
Het unieke van de Click-Vast Rente is dat u de afgesproken maximale rente pas hoeft te gaan betalen als de marktrente ook echt zo hoog is geworden. Tot die tijd betaalt u een variabele rente. Deze rente wordt elke drie maanden herzien. U kiest daarmee voor een lage rente en daarmee voor lagere maandlasten. En als de rente daalt, profiteert u extra. Want dan geldt immers voor de volgende periode een nog lagere rente.

WESTLANDUTRECHT BEWAAKT DE RENTE VOOR U

Zodra de hypotheek wordt afgesloten gaat u dus een variabele Click-Vast Rente betalen. En vanaf dat moment houdt Westland-Utrecht de lange rente voor u in de gaten. WestlandUtrecht vergelijkt automatisch de rente die voor de resterende Click-Vast-periode geldt, met het door u gekozen Click-Vast-niveau. Als deze rente boven het door u gekozen maximum uitstijgt, klikken wij de rente automatisch voor u vast. Dus, ook al stijgt de rente dan nog verder, u betaalt de rest van de van tevoren afgesproken periode niet meer dan het vooraf afgesproken maximum.

AANPASSEN NAAR EIGEN INZICHT

Naast de hiervoor genoemde voordelen van een variabele rente en zekerheid, biedt Westland-Utrecht u ook flexibiliteit. Op uw verzoek kunnen zowel het Click-Vast-niveau als de Click-Vast-periode worden aangepast. Bovendien kunt u ook tussentijds de Click-Vast Rente omzetten in een rente met een rentevaste periode. Hiervoor betaalt u dan wel administratie-kosten. Uw adviseur informeert u graag over de mogelijkheden.

OMGEKEERDE RENTESTRUCTUUR

De laatste jaren kennen we voornamelijk de normale rentestructuur, waarbij rentes met een korte rentevaste periode lager zijn dan rentes met een lange rentevaste periode. Daar gaan we in deze brochure dan ook van uit. Maar het kan soms ook andersom zijn. Ook daar heeft WestlandUtrecht rekening mee gehouden. Als de rente met een korte rentevaste periode hoger is dan de rente met een lange rentevaste periode, en daardoor boven het Click-Vast-niveau uitstijgt, werkt de Click-Vast Rente nog steeds in uw voordeel. In dat geval kunt u binnen vijf werkdagen na de driemaandelijkse renteherziening nog besluiten tot het gratis laten vastklikken van uw rente.

MEER WETEN?

Zoals uit deze brochure blijkt, is de Click-Vast Rente een eigentijdse rentevariant die aan twee kanten rekening houdt met uw wensen: zekerheid én rentevoordeel. Uw hypotheekadviseur vertelt u graag alles over de Click-Vast Rente. Heeft u vragen of wilt u direct profiteren van deze rente, aarzel dan niet om contact op te nemen.

PLUSPUNTEN VAN DE CLICK-VAST RENTE

• Zekerheid tijdens de zelf gekozen periode.
• Profiteren van de lage variabele rente.
• Het gemak dat WestlandUtrecht de renteontwikkelingen voor u in de gaten houdt.

VERSCHILLENDE RENTEVORMEN

WestlandUtrecht kent diverse rentevormen die kunnen aansluiten bij uw persoonlijke financiële behoefte en fiscale situatie. Laat u zich uitgebreid adviseren over de verschillende mogelijkheden door uw hypotheekadviseur.

WAAR U OP MOET LETTEN

De Click-Vast Rente is afhankelijk van de ontwikkelingen op de financiële markt. Tot het moment dat de rente is vastgeklikt, wordt de Click-Vast Rente elke drie maanden opnieuw bepaald. Dit betekent dat uw rentelasten elke drie maanden kunnen stijgen of dalen. U loopt dus het risico dat uw maandlasten na afloop van een relatief korte periode hoger zullen worden. (…)”

3. Vordering, klacht en verweer

3.1 In hun klachtbrief en repliek vorderen Consumenten dat de Commissie in haar uitspraak bepaalt dat de bank:

(a) Consumenten de mogelijkheid moet bieden per 1 oktober 2015 een nieuwe rentevaste periode aan te gaan, waarbij Consumenten een nieuw Click-Vastniveau kunnen kiezen, althans Consumenten per 1 oktober 2015 een hypothecaire geldlening moet aanbieden met een rente die daadwerkelijk gelijk is aan de Click-Vastrente en waarbij sprake is van een variabele rente en een vooraf vastgesteld renteplafond en waarbij de bank ervoor waakt dat de rente dit plafond niet overstijgt, althans de schade moet vergoeden die Consumenten door het onrechtmatig handelen van de bank hebben geleden;
(b) inzage moet geven in de wijze waarop zij de nieuwe Click-Vastrente zal berekenen en de wijze waarop de Click-Vastrente in de periode 2005 tot en met 2007 is vastgesteld; en
(c) moet toelichten op grond van welke regelgeving van de AFM zij de Click-Vastrente niet meer mag aanbieden.

3.2 Aan het slot van de brief van 12 januari 2017 hebben Consumenten hun vordering nogmaals omschreven. In die brief vorderen zij dat de Commissie in haar uitspraak bepaalt dat de bank:

(a) gehouden is Consumenten de Click-Vastrente aan te bieden;
(b) althans Consumenten per 1 oktober 2015 een hypothecaire lening dient aan te bieden met een variabele Euriplusrente die gebaseerd is op de Euriborrente met een opslag van 0,9% voor de verdere looptijd van de hypothecaire lening;
(c) voor zover de hiervoor genoemde vorderingen niet worden toegewezen, Consumenten een eenmalige financiële vergoeding toekent van € 25.000 dan wel een door de Commissie in goede justitie vast te stellen schadebedrag.

3.3 Aan hun vorderingen leggen Consumenten ten grondslag dat zij na afloop van de rentevastperiode van tien jaar nog steeds recht hebben op de Click-Vastrente. Consumenten stellen dat de Click-Vastrente deel uitmaakt van de overeenkomst tussen partijen, dat uit de overeenkomst niet blijkt dat de bank gerechtigd is deze eenzijdig te wijzigen, zeker niet zonder Consumenten daarover te informeren of hun instemming daarvoor te vragen, en dat de bank deze rentevorm tijdens de gehele looptijd van de lening dient aan te bieden. Volgens Consumenten volgt uit het principe van de Click-Vastrente dat deze 'losklikt' na afloop van een rentevastperiode waarin ze was vastgeklikt. Uit de overeenkomst blijkt immers duidelijk, aldus Consumenten, dat het vastklikken geldt voor de duur van een lopende rentevastperiode, na afloop waarvan de geldnemer een nieuwe rentevastperiode kan aangaan en een nieuw Click-Vastniveau kan vaststellen.

3.4 De bank heeft de stellingen van Consumenten gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Click-Vastrente in de periode na 1 oktober 2015?

4.1 Partijen verschillen van standpunt over het rentetarief in de periode vanaf 1 oktober 2015. Volgens Consumenten moet de bank ook na afloop van de renteperiode van tien jaar de Click-Vastrente aanbieden en moet zij daarom na 1 oktober 2015 opnieuw een Click-Vastperiode en een Click-Vastniveau bepalen.

4.2 Als verweer heeft de bank aangevoerd dat adequate alternatieven beschikbaar zijn en dat zij de Click-Vastrente niet langer aanbiedt wegens de eisen die de AFM aan variabele rente stelt. De bank heeft toegelicht dat de Click-Vastrente – anders dan bijvoorbeeld de Euriplusrente – niet direct aan Euribor is gekoppeld en dat zij bij het vaststellen van de Click-Vastrente steeds moest rekenen met de mogelijkheid van het tussentijds vastzetten van de rente en het risico daarop moest inprijzen. Dit gebrek aan transparantie was, aldus de bank, niet in het belang van haar klanten en reden om de Click-Vastrente niet langer aan te bieden.

4.3 De Commissie overweegt als volgt. Eerder dit jaar – in haar uitspraak van 14 juni 2017, nr. 2017-368 – heeft de Commissie een uitspraak gewezen over een klacht ten aanzien van de Click-Vastrente. Zoals ook in die uitspraak van 14 juni 2017 is overwogen, is artikel 59aa van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (hierna: BGfo) relevant bij het beoordelen van de vraag of de bank gehouden is het product Click-Vastrente te blijven aanbieden. Op grond van artikel 59aa BGfo, in werking getreden in 2013, moet een hypothecair kredietverstrekker alvorens een overeenkomst met variabele rente aan te gaan de consument ten minste informatie verstrekken over (a) de componenten waaruit de variabele rentevoet is opgebouwd en (b) of deze componenten een vast of variabel bestanddeel van die rentevoet zijn. Dit voorschrift is weliswaar niet rechtstreeks van toepassing op de zaak van Consumenten – waarin de hypothecaire geldlening nog voor de invoering van artikel 59aa BGfo is afgesloten – maar desondanks voor deze zaak van belang omdat in dit voorschrift het uitgangspunt is neergelegd dat hypotheekverstrekkers bij het aanbieden van een variabele rente transparantie moeten betrachten door het vermelden van de componenten waaruit de variabele rentevoet is opgebouwd. Gelet daarop en de omstandigheden vermeld in 4.2 – in het bijzonder het feit dat de Click-Vastrente niet direct aan Euribor is gekoppeld– is de Commissie van oordeel dat de wijze waarop het tarief van de Click-Vastrente wordt bepaald, niet voldoet aan de transparantie die op grond van artikel 59aa BGfo bij een geheel of gedeeltelijk variabel rentetarief moet worden betracht. Onder die omstandigheden is de bank niet gehouden voort te gaan met het aanbieden van het product Click-Vastrente.

4.4 Wegens het overwogene in 4.3 kan de vordering tot het aanbieden van de Click-Vastrente in de periode na 1 oktober 2015 niet slagen. Ook de vordering tot het aanbieden van een rente die daadwerkelijk gelijk is aan de Click-Vastrente (zie 3.1 onder a) is niet toewijsbaar. Een ander tarief zal immers, als het in wezen gelijk is aan de Click-Vastrente, ook onvoldoende transparant zijn.

Euriplusrente

4.5 Consumenten vorderen dat de bank wordt bevolen per 1 oktober 2015 een hypothecaire lening aan te bieden met een variabele Euriplusrente gebaseerd op Euribor-rente met een opslag van 0,9% voor de verdere looptijd (zie 3.2 onder b).

4.6 De Commissie overweegt als volgt. Uit de na zitting van partijen ontvangen brieven leidt de Commissie af dat de bank zich weliswaar bereid heeft verklaard onder bepaalde voorwaarden het tarief van de Euriplusrente toe te passen op de hypothecaire lening van Consumenten, maar dat partijen het niet eens zijn geworden over de hoogte van de opslag; volgens Consumenten diende de opslag 0,9% te bedragen, volgens de bank 2,6%. Onder die omstandigheden kan de bank niet worden bevolen de Euriplusrente toe te passen. De Euriplusrente is immers een andere rentevorm dan de Click-Vastrente, zodat partijen – zowel Consumenten als de bank – alleen daaraan gebonden zijn als zij daarover wilsovereenstemming hebben bereikt.

Schadevergoeding

4.7 Consumenten vorderen, voor zover de vordering tot het aanbieden van de Click-Vastrente of de Euriplusrente niet slaagt, dat de bank wordt veroordeeld tot schadevergoeding.

4.8 Voor dit deel van de vordering is van belang dat in overweging 4.3 tot en met 4.6 is geconstateerd dat bank in de periode na 1 oktober 2015 niet verplicht is tot het aanbieden van de Click-Vastrente (en de overige door Consumenten vermelde rentetarieven). Bij gebrek aan een dergelijke verplichting levert het feit dat de bank niet bereid is de door Consumenten gewenste rentetarieven toe te passen, geen grond op voor schadevergoeding.

Inzage

4.9 Volgens Consumenten moet de bank inzage geven in de wijze waarop zij de hoogte van de Click-Vastrente heeft vastgesteld en toelichten op grond van welke regelgeving zij de Click-Vastrente niet meer mag aanbieden (zie 3.1 onder b en c). Naar het oordeel van de Commissie heeft de bank echter afdoende informatie verstrekt door in haar verweerschrift toe te lichten hoe de Click-Vastrente werd berekend en daar te vermelden dat zij, wegens de onvoldoende transparante wijze van berekening en het bepaalde in artikel 59aa BGfo, heeft besloten de Click-Vastrente niet langer aan te bieden. Deze vordering van Consumenten zal daarom worden afgewezen.

Slotoverwegingen

4.10 Hiervoor is geconstateerd dat het ontbreekt aan een verplichting tot het aanbieden van de door Consumenten gewenste rentetarieven in de periode na 1 oktober 2015. Dit neemt niet weg dat Consumenten bij het afsluiten van hun hypothecaire lening hebben gekozen voor de Click-Vastrente en dit rentetarief ook na eerste Click-Vastperiode van tien jaar hadden willen voortzetten en dat het Consumenten niet kan worden aangerekend dat dit product niet langer wordt aangeboden. Verder is het denkbaar dat er een ander rentetarief bestaat dat aan de wensen van Consumenten beantwoordt en dat door de bank of door een andere financiële instelling wordt aangeboden.

4.11 Gelet op de in 4.10 vermelde omstandigheden en op grond van artikel 44.10 aanhef en onder (e) van het reglement – dat de Commissie de bevoegdheid verleent iedere andere beslissing te nemen die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil – zal de Commissie bepalen dat de bank Consumenten gelegenheid dient te bieden om na afloop van de huidige rentevastperiode – die eindigt op 1 oktober 2018 – de hypothecaire lening over te sluiten bij de bank zelf of bij een andere financiële instelling. Redelijke kosten die Consumenten maken in verband met het aldus oversluiten van hun hypothecaire geldlening dienen door de bank te worden vergoed; onder de redelijke kosten vallen notariskosten, taxatiekosten, afsluitkosten en redelijke kosten voor advisering. Een eventuele boeterente behoort niet tot de schade en dient voor rekening van Consumenten te komen.

4.12 Gezien het voorgaande zal de Commissie bepalen dat de bank Consumenten gelegenheid moet bieden om de hypothecaire lening na afloop van de huidige rentevastperiode over te sluiten zoals omschreven in overweging 4.11 hiervoor. Het meer of anders gevorderde zal worden afgewezen.

4.13 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 Consumenten als voor de bank hoger beroep openstaat tegen deze uitspraak.

5. Beslissing

De Commissie beslist:

(a) dat de bank Consumenten gelegenheid dient te bieden om na afloop van de huidige rentevastperiode de hypothecaire lening over te sluiten bij de bank zelf of bij een andere financiële instelling en dat, als Consumenten in verband met dit oversluiten redelijke kosten maken zoals omschreven in overweging 4.11, deze kosten door de bank dienen te worden vergoed,
(b) dat het meer of anders gevorderde wordt afgewezen en
(c) dat Consumenten en de bank, op grond van artikel 5.2 van het Reglement Commissie van Beroep, tegen deze uitspraak hoger beroep kunnen instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening.

In overweging 4.13 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.