Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-456
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. R.J. Paris, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 26 september 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: BinckBank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 27 mei 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en wet- en regelgeving

Samenvatting

Klachtplicht artikel 6:89 BW. Vordering tot nakoming. Uitleg overeenkomst. Consument handelt actief in financiële instrumenten vanaf zijn rekening bij de Bank. Als de rekening een negatief saldo vertoont, is Consument daarover debetrente verschuldigd. In 2007 heeft Consument met de toenmalige directeur van de Bank een individuele prijsafspraak gemaakt voor de debetrente: EONIA + 1%. In 2018 merkte Consument dat de Bank sinds 2011 een andere rentebenchmark hanteerde: Euribor. Bovendien bleek dat de Bank minimaal 1% rente in rekening bracht, terwijl de marktrente inmiddels negatief was. Consument heeft zich hierover beklaagd en de Bank heeft zich verweerd met onder meer de stelling dat Consument te laat geklaagd heeft. De Commissie is echter van oordeel dat Consument zijn klacht niet te laat ingediend heeft. Daarnaast is zij van oordeel dat partijen geen wijziging van de benchmark overeengekomen zijn en dat er geen grond is om een minimumrente van 1% te hanteren. De Commissie kan echter niet aan de Bank opleggen dat zij de door Consument gewenste rente blijft aanbieden. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van de Bank; 4) de repliek van Consument met de aanvulling daarop en 5) de dupliek van de Bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 12 maart 2020 en zijn aldaar verschenen. Tijdens en na de hoorzitting zijn partijen in de gelegenheid gesteld om de klacht in der minne op te lossen. Omdat partijen niet tot een oplossing gekomen zijn, hebben zij de Commissie gevraagd uitspraak te doen. Consument heeft in dat kader de e-mailwisseling tussen hem en de Bank overgelegd, met e-mails van na de hoorzitting.

Deze e-mailwisseling is inclusief bijlagen en begeleidend schrijven van Consument in het dossier opgenomen en de Bank is daarvan op de hoogte gesteld. Vervolgens is de behandeling van de klacht uitgebreid van een enkelvoudige Commissie naar een meervoudige Commissie.

1.3 Consument en de Bank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument is werkzaam in de financiële sector. Hij heeft al bijna dertig jaar ervaring met de financiële markten, met name het bankbedrijf. Ook de echtgenote van Consument is werkzaam in de financiële sector.

2.2 Op 30 januari 2006 hebben Consument en zijn echtgenote een cliëntovereenkomst van de Bank voor akkoord ondertekend (hierna worden zowel Consument in persoon als Consument tezamen met zijn echtgenote aangeduid als Consument). Op de cliënt-overeenkomst zijn algemene voorwaarden van de Bank van toepassing verklaard, waarvan de voor deze zaak relevante bepalingen als bijlage zijn opgenomen (zie bijlage). Na het aangaan van deze overeenkomst kreeg Consument de beschikking over een Zelf Beleggen rekening (hierna: de rekening) en kreeg hij toegang tot het beursordersysteem van de Bank, om op initiatief van Consument effectenorders door de Bank te laten uitvoeren. Voor zover de rekening een negatief saldo vertoont, is Consument daarover debetrente verschuldigd aan de Bank.

2.3 In een brief van 8 november 2007 heeft de toenmalige directeur van de Bank Consument een aanbod gedaan voor een aangepast kostentarief. Nadat Consument hierop gereageerd had, heeft de toenmalige directeur van de Bank in een e-mail aan Consument het volgende bevestigd:

"Wij zijn overeengekomen dat op de bovengenoemde rekening per direct:
(…)
- over het negatieve saldo op de eurorekening blijvend op jaarbasis Eonia + 1 % in rekening wordt gebracht"

2.4 In 2011 heeft een telefoongesprek plaatsgevonden tussen de Bank en Consument over een door de Bank voorgenomen wijziging van dit debetrentetarief. De Bank kondigde een wijziging van de benchmark aan: van EONIA (euro overnight index average) naar 1-maands Euribor.

Consument heeft op 2 maart 2011 een e-mail naar zijn toenmalige accountmanager bij de Bank gestuurd, waarin hij verwijst naar de in overweging 2.3 genoemde correspondentie:

"Bijgaand een afschrift van de email van [de directeur] alsmede de schriftelijke bevestiging van de destijds gemaakte afspraken. In beide documenten staat expliciet dat er sprake is van een permanente afspraak met betrekking tot de in rekening gebrachte debetrente.

Derhalve ben ik [vanzelfsprekend] niet genegen van deze regeling af te stappen. Evenwel, indien er een andere 'benchmark' dan EONIA gehanteerd dient te worden in de toekomst dan wil ik daar wel over praten uiteraard."

2.5 Op 23 november 2018 vernam Consument van zijn huidige accountmanager bij de Bank dat de debetrente door de Bank gewijzigd was. Na verdere navraag vernam Consument dat de Bank vanaf 2011 het 1-maands Euribortarief +1% bij hem in rekening gebracht heeft. Nadat het 1-maands Euribortarief omstreeks begin 2015 daalde naar een negatief niveau, is de bij Consument in rekening gebrachte rente niet onder de 1% gedaald. In een e-mail van 30 januari 2019 heeft Consument zich bij zijn accountmanager beklaagd over zowel de wijziging van de benchmark van EONIA naar 1-maands Euribor als over het hanteren van een minimum van 1% (hierna: de wijziging van de rentecondities).

De klacht en vordering

2.6 Consument vordert van de Bank vergoeding van het verschil tussen de door hem betaalde debetrente en de debetrente op basis van EONIA + 1%.[1] Daarnaast vordert hij dat de Bank voortaan – ook in de toekomst – blijvend EONIA + 1% bij hem in rekening brengt.

2.7 Consument beroept zich daarbij op de afspraak die hij in 2007 met de directeur van de Bank gemaakt heeft, waarin overigens niet over een minimum gesproken is. Hij stelt zich op het standpunt dat hij nadien nooit geïnformeerd is over enige wijziging van het rentetarief.

[1] Ten tijde van het indienen van de klacht bij Kifid heeft Consument dit verschil becijferd op € 54.000,-. In de aanvulling heeft Consument per 15 oktober 2019 berekend dat het verschil inmiddels opgelopen was naar rond de € 60.000,-, omdat in de eerste berekening de laatste negen maanden niet opgenomen waren en omdat er in de eerste berekening geen rekening gehouden is met het 'rente-op-rente' effect: over het in 2011, 2012, etc. te veel betaalde rentebedrag betaalt Consument nog steeds rente. Bij repliek heeft Consument berekend dat de Bank inmiddels een bedrag van € 67.303,53 te veel in rekening gebracht heeft. Na toepassing van de rente op rente berekening komt Consument tot een totaalbedrag van € 69.699,47. Consument heeft voor zijn berekening de door ECB bepaalde maandgemiddeldes gehanteerd. Na de hoorzitting heeft Consument zijn nadeel becijferd op € 71.273,39. Op basis van de wettelijke rente zou het nadeel volgens Consument € 74.643,13 bedragen. Ter onderbouwing van zijn berekeningen heeft Consument de Excel-bestanden overgelegd die daaraan ten grondslag liggen.

In 2011 is hij weliswaar gebeld door de Bank met een voorstel voor een wijziging van de benchmark, maar daar heeft hij destijds zowel in dat telefoongesprek als per e-mail bezwaren tegen geuit. Omdat Consument vervolgens niets meer vernomen heeft over een wijziging van het rentetarief, is de afspraak uit 2007 ongewijzigd blijven voortbestaan. De Bank heeft zich daaraan te houden, aldus Consument.

Het verweer

2.8 De Bank heeft de volgende verweren gevoerd. Ten eerste heeft Consument pas na verloop van zeven jaren een klacht ingediend over de debetrente die de Bank in rekening bracht. Op Consument rust echter de verplichting om onregelmatigheden direct te melden (artikel 19 van de huidige Algemene Bankvoorwaarden en paragraaf 12.4 van de Handleiding BinckBank, zie bijlage). Verder wijst de Bank op het bepaalde in artikel 20 van de Algemene Bankvoorwaarden, waarin opgenomen is dat opgaven van de Bank na verloop van 13 maanden als door de cliënt goedgekeurd worden beschouwd (zie bijlage). De Bank is geschaad in haar verdediging in deze zaak, nu relevante informatie over de gemaakte afspraken ontbreekt omdat die door het tijdsverloop van zeven jaar verloren gegaan is.

2.9 Consument stelt dat de Bank haar afspraken niet nakomt, maar daar is volgens de Bank geen sprake van. Vanaf november 2007 is immers het destijds overeengekomen tarief toegepast. De afspraken worden door partijen echter verschillend uitgelegd. Volgens de Bank is de toevoeging "+1%" niet slechts een optelling, maar ook een minimumtarief waartegen zij de dienst van effectenkrediet kan aanbieden.

2.10 Een tariefafspraak zonder minimum komt de Bank bovendien vreemd voor, aangezien altijd een minimumrente gehanteerd wordt en aangezien EONIA +1% een zeer scherp tarief is. Het ligt dan ook niet voor de hand dat Consument aannam dat de tariefafspraken zodanig dienden te worden uitgelegd dat er geen minimumpercentage aan verbonden zou zijn, mede gelet op de kennis en uitgebreide ervaring van Consument in de financiële dienstverlening.

2.11 Zelfs als de uitleg van Consument gevolgd wordt, kan de Bank daar niet aan gehouden worden. Toen de afspraken in 2007 gemaakt werden, was niet te voorzien dat de rente zo sterk zou dalen, zelfs met een negatieve marktrente tot gevolg.

2.12 De berekening die Consument aan zijn vordering ten grondslag heeft gelegd, gaat uit van gemiddelde debetstanden per maand en de rentestand aan het einde van de maand. In werkelijkheid wordt de rente per dag berekend door de Bank, aan de hand van meer nauwkeurige meetmomenten. De berekening kan volgens de Bank daarom niet als uitgangspunt voor een schadeberekening dienen. Bij haar verweerschrift heeft de Bank een eigen berekening overgelegd.

3. De beoordeling

Heeft Consument tijdig zijn klacht ingediend?

3.1 De Commissie is gevraagd een oordeel te geven over de door partijen gemaakte renteafspraken. Alvorens dit oordeel gegeven kan worden, zal eerst een antwoord worden gegeven op de vraag of Consument zijn klacht tijdig heeft ingediend, zoals bedoeld in artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW) (zie bijlage).

3.2 In artikel 6:89 BW is bepaald dat Consument geen beroep kan doen op een gebrek in de prestatie van de Bank, als Consument niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs heeft moeten ontdekken, daarover geprotesteerd heeft bij de Bank. Voor het antwoord op de vraag of tijdig is geprotesteerd, moet acht worden geslagen op alle relevante omstandigheden, waaronder het nadeel als gevolg van het verstrijken van de tijd totdat tegen de afwijking is geprotesteerd, en in elk geval ook op de waarneembaarheid van de afwijking, de deskundigheid van partijen, de onderlinge verhouding van partijen, de aanwezige juridische kennis en de behoefte aan voorafgaand deskundig advies (Hoge Raad 8 oktober 2010, ECLI:NL:HR:2010:BM9615).

3.3 Volgens de Bank had het op de weg van Consument gelegen om te reageren op het besluit van de Bank in 2011 om de rente te wijzigen. Consument heeft weliswaar op 2 maart 2011 een e-mail gestuurd, maar het is onduidelijk waarom hij geen contact opgenomen heeft toen daar niet op gereageerd werd door de Bank. Op grond van artikel 19 en 20 van de Algemene Bankvoorwaarden moet Consument opgaven van de Bank controleren en fouten dienen tijdig gemeld worden. Hoewel te begrijpen is dat Consument niet telkens op kwartaalbasis de rente controleert, had het volgens de Bank op de weg van Consument gelegen om veel eerder dan zeven jaar na de rentewijziging de mutaties op zijn rekening te controleren. Het niet ontvangen van een reactie in 2011 had bijvoorbeeld al aanleiding kunnen zijn om een berekening te maken zoals de berekening die Consument in het kader van de klachtenprocedure gemaakt heeft.

3.4 Een systeemwijziging in maart 2011 was voor de Bank aanleiding om alle afwijkende prijsafspraken te evalueren. Alle klanten zijn geïnformeerd dat de Bank afstapte van EONIA als benchmark en dat voortaan het 1-maands Euribortarief gehanteerd zou worden. Ook Consument is geïnformeerd dat de afspraak ten aanzien van zijn debetrente aangepast zou worden. Op 2 maart 2011 heeft Consument aan zijn toenmalige accountmanager zijn bezwaren geuit over de aanpassing van de benchmark van EONIA naar Euribor. Hierover is bij de Bank geen nadere informatie beschikbaar, mede als gevolg van het feit dat de desbetreffende accountmanager niet langer bij de Bank werkzaam is. De Bank heeft benadrukt dat wel vaststaat dat de voorgenomen benchmarkwijziging doorgevoerd is.

Het systeem van de Bank is er niet op ingericht om op efficiënte wijze twee verschillende benchmarks naast elkaar te hanteren. Het ligt volgens de Bank dan ook niet voor de hand dat de Bank de bezwaren van Consument gehonoreerd zou hebben. Ook ligt het niet in de rede dat de Bank in het geheel niet gereageerd heeft op de bezwaren van Consument in 2011. Het ligt veel meer voor de hand dat er nader contact plaatsgevonden heeft tussen partijen over de rentewijziging, waarvan de vastlegging door tijdsverloop verloren gegaan is, aldus nog steeds de Bank.

3.5 Consument heeft naar voren gebracht dat hij niet eerder geklaagd heeft over de wijziging van de debetrente in 2011, omdat hij tot het najaar van 2018 niet op de hoogte was van de door de Bank doorgevoerde wijziging van de rentecondities. Het onderwerp kwam pas ter sprake toen Consument in 2018 zelf een vraag over de rente stelde. Verder heeft hij erop gewezen dat het saldo van zijn rekening veelal dagelijks wijzigt. Ook de EONIA-benchmark wijzigt dagelijks, zodat het narekenen van de rente per kwartaal bepaald geen sinecure is. Daarnaast liepen in eerste instantie de benchmarks Euribor en EONIA ongeveer gelijk op, zodat het niet opviel dat de Bank de rentecondities gewijzigd had. Bovendien had Consument geen reden om te twijfelen aan de juistheid van de in rekening gebrachte rente, zodat hij geen reden had om de rente na te rekenen. Omdat de Bank niet reageerde op zijn e-mail van 2 maart 2011, mocht Consument er juist van uitgaan dat de Bank haar voorstel tot wijziging van de debetrente had ingetrokken, aldus nog steeds Consument. Consument heeft tot slot benadrukt dat hij bankiert op basis van vertrouwen: hij vertrouwt zijn geld toe aan de Bank en vertrouwt erop dat de door de Bank in rekening gebrachte rente een afspiegeling is van de in 2007 gemaakte afspraken.

3.6 De Commissie heeft alle omstandigheden gewogen en is van oordeel dat Consument niet te laat geklaagd heeft. Zoals door Consument gesteld en niet betwist door de Bank, heeft Consument na 2007 nooit een opgave ontvangen van de door de Bank nieuwe in rekening gebrachte debetrentetarieven. Voor een ontdekking van de gewijzigde benchmark zou hij dus afhankelijk zijn van een narekening van de in rekening gebrachte rente. Consument heeft geschetst hoe deze gecompliceerde narekening plaats zou moeten vinden en het is te begrijpen dat hij een dergelijke narekening niet op eigen initiatief uitgevoerd heeft. Dat Consument als gevolg van zijn ervaringen in zijn werkzame leven goed op de hoogte is van de werking van financiële markten, maakt dit niet anders. Ook in 2011 kon niet van Consument verwacht worden dat hij onderzocht zou hebben of de benchmark gewijzigd was. Het staat immers vast dat Consument bezwaar gemaakt heeft tegen een wijziging van zijn prijsafspraak en het is niet gebleken of en hoe de Bank daarop gereageerd heeft. Daarbij speelt een rol dat (zoals door Consument gesteld en door de Bank niet betwist) de twee benchmarks jarenlang dicht bij elkaar lagen, zodat een wijziging niet direct opviel.

De te beantwoorden inhoudelijke vragen

3.7 Daarmee komt de Commissie toe aan de inhoudelijke beoordeling. Tussen partijen staat vast dat in 2007 het tarief 'EONIA +1%' overeengekomen is. Zij twisten echter over de vraag of de benchmark in 2011 gewijzigd is naar Euribor en zij twisten over de uitleg van het component '+1%'.

Heeft de Bank de benchmark rechtsgeldig aangepast?

3.8 Sinds 2011 heeft de Bank het 1-maands Euribortarief +1% in rekening gebracht en het staat vast dat de Bank die wijziging telefonisch bij Consument aangekondigd heeft. Het staat echter ook vast dat Consument daartegen geprotesteerd heeft. De Bank heeft in 2011 weliswaar een aanbod gedaan tot wijziging van de in 2007 overeengekomen rentecondities, maar niet is komen vast te staan dat Consument dit aanbod aanvaard heeft. De Bank heeft aangedragen dat zij voor alle klanten de benchmark gewijzigd heeft naar Euribor en dat alle klanten daarover geïnformeerd zijn. De Commissie is echter van oordeel dat een (gestelde) algemene kennisgeving over de wijziging van de benchmark onvoldoende is om de individuele tariefafspraak van Consument zonder zijn instemming te wijzigen. Het oordeel luidt daarom dat de in 2007 afgesproken benchmark niet gewijzigd is en dat de Bank deze afspraak moet nakomen.

Een minimum van 1% debetrente

3.9 Consument heeft zich niet alleen beklaagd over de gehanteerde benchmark, maar ook over het hanteren van een rente van 1%, terwijl de benchmarkrente op een gegeven moment daalde naar een negatief niveau. Een optelling van een negatieve benchmarkrente met 1% zou resulteren in een lagere rente dan 1%. De Bank heeft echter minimaal 1% debetrente in rekening gebracht omdat zij de prijsafspraak 'benchmark (EONIA/Euribor) + 1%' zo uitlegt dat het component '1%' ook als minimum beschouwd moet worden. Dit standpunt heeft zij onderbouwd door aan te voeren dat het een scherp tarief is ten opzichte van de standaard-tarieven van de Bank en in de markt en dat het gebruikelijk is om een dergelijk component als minimum te hanteren. Een belangrijke concurrent hanteert bijvoorbeeld EONIA met een minimum van 0 + 1,25%. Consument heeft hier tegenin gebracht dat uit de vastlegging van de afspraken in 2007 niet blijkt dat er een minimum van 1% zou gelden. Volgens hem is het minimum daarom ten onrechte gehanteerd.

3.10 De Bank heeft verder aangevoerd dat, zelfs als de uitleg van Consument over het component '+ 1%' gevolgd zou worden, het niet redelijk is de Bank daaraan te houden. Nadat partijen in 2007 prijsafspraken maakten, is de rente sterk gedaald. Die rentedaling was het gevolg van de mondiale kredietcrisis die plaatsvond na het maken van de oorspronkelijke afspraak. Dit is een onvoorziene omstandigheid geweest die een aanpassing van de afspraak met betrekking tot de debetrente van Consument rechtvaardigt.

Het zou niet redelijk zijn als de Bank een lager percentage dan 1% in rekening zou brengen, dat zelfs zou kunnen doorschieten naar het scenario waarin de Bank over het debetsaldo rente zou dienen te betalen aan Consument. In reactie hierop heeft Consument gesteld dat de Bank altijd een marge van 1% ontvangt, aangezien zij funding kan aantrekken tegen het EONIA-tarief en bij Consument EONIA + 1% in rekening kan brengen. De Bank heeft gesteld dat het niet aan Consument is om het verdienmodel van de Bank te bepalen en tijdens de mondelinge behandeling heeft zij bovendien betwist dat zij altijd een marge van 1% maakt.

3.11 In de Nederlandse jurisprudentie is uitgemaakt dat bij de uitleg van een overeenkomst bepalend is de uitleg die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan die overeenkomst mochten toekennen en op hetgeen zij in dat verband redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten. Het gaat dan in de eerste plaats om de bedoeling van partijen. Zie hiervoor de uitspraak van de Hoge Raad van 13 maart 1981, NJ 1981, 635, ECLI:NL:1981:AG4158 (Haviltex). Gesteld noch gebleken is dat partijen in 2007 besproken hebben of er een minimumpercentage zou gelden. Het is ook niet aannemelijk dat er destijds over dit onderwerp gesproken is, omdat er op dat moment geen sprake was van een negatieve marktrente, zodat een minimumrente niet aan de orde was. De Commissie is van oordeel dat uit de afspraak 'benchmark + 1%' onvoldoende duidelijk blijkt dat er een minimumpercentage gehanteerd wordt zodra de marktrente negatief wordt. Partijen hoefden niet van elkaar te verwachten dat de Bank minimaal 1% rente in rekening zou brengen zodra de marktrente naar een negatief niveau zou dalen.

3.12 Ten aanzien van het beroep van de Bank op de redelijkheid oordeelt de Commissie als volgt. Een afspraak tussen partijen kan buiten toepassing worden verklaard als de uitvoering van die afspraak in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (lid 2 van artikel 6:248 van het Burgerlijk Wetboek (BW), zie de tekst van dit artikellid in de bijlage). Bij de beoordeling hiervan past de Commissie, gelet op de aard van artikel 6:248 lid 2 BW, de nodige terughoudendheid toe (zie bijvoorbeeld de uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nummer 2018-400 en de uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid, nummers 2014-005 en 2014-007). In het onderhavige geval zijn er onvoldoende aanknopingspunten voor een oordeel dat het hanteren van lagere debetrente dan 1% naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Ook is er geen ruimte voor een aanvulling op de overeenkomst op grond van de redelijkheid en billijkheid, omdat niet ondenkbaar is dat de Bank de rente onder de 1% zou laten dalen, of zelfs rente aan Consument zou betalen (zie artikel 6:248 lid 1 BW in de bijlage). Er zijn immers financiële instellingen die rente uitbetalen in plaats van debetrente in rekening te brengen vanwege de negatieve marktrente. En andersom zijn er financiële instellingen die rente in rekening brengen bij hun klanten, in plaats van creditrente uit te betalen.

3.13 Gelet op het bovenstaande is de Commissie van oordeel dat de Bank de renteafspraak EONIA + 1%, moet nakomen, zonder een minimum van 1% te hanteren, totdat partijen een wijziging van deze afspraak overeenkomen of totdat een van de partijen de overeenkomst opzegt.

De berekening van het renteverschil

3.14 De Bank heeft de hoogte van de vordering van Consument betwist, omdat Consument gerekend heeft met maandgemiddeldes. De Bank heeft in haar verweerschrift een bedrag aangeboden voor een minnelijke oplossing en daaraan een berekening ten grondslag gelegd. Consument heeft gesteld dat hij achter zijn berekening blijft staan, maar hij heeft de berekening van de Bank – afgezien van het gehanteerde minimumpercentage – niet weersproken. Voor zover de Bank de wijze van de door haar gemaakte berekening wil toepassen in plaats van de berekening van Consument, volgt de Commissie haar daarin. Wel merkt de Commissie op dat die berekening niet verder reikt dan juni 2019, als gevolg van de fase in de procedure waarin de berekening overgelegd is. Voor de resterende periode tot aan het moment van uitbetaling zal een aanvullende berekening moeten volgen.

3.15 Verder heeft Consument in een vroege fase van de procedure vergoeding voor het rente op rente-effect gevorderd, gebaseerd op de door de Bank in rekening gebrachte rente. De Bank heeft dit rente op rente-effect niet gemotiveerd betwist, zodat ook die vordering wordt toegewezen. De berekening aan de hand van de wettelijke rente heeft Consument te laat in de procedure naar voren gebracht (na de mondelinge behandeling) zodat die berekening buiten beschouwing dient te blijven.

Moet de Bank de renteafspraken uit 2007 in de toekomst blijvend nakomen?

3.16 Consument heeft niet alleen gevorderd dat de Bank de renteafspraken uit 2007 nakomt, maar ook dat zij deze renteafspraken in de toekomst blijvend moet aanbieden. De contracts-vrijheid verhindert de Commissie echter om een dergelijke vordering toe te wijzen.
De Bank heeft de mogelijkheid om een nieuwe tariefafspraak voor te stellen en voor zover Consument daar niet mee akkoord gaat, kan de Bank de overeenkomst opzeggen met in achtneming van een redelijke of van een contractuele opzegtermijn. De Commissie kan de Bank echter niet opleggen een bepaalde rente aan te bieden, zoals het door Consument gevorderde rentetarief. Deze vordering wordt daarom afgewezen.

4. De beslissing

De Commissie beslist dat de Bank aan Consument vergoedt:

het verschil tussen de sinds maart 2011 in rekening gebrachte debetrente en een rente van EONIA + 1%, zonder daarbij een minimumpercentage te hanteren, vermeerderd met de rente op rente aan de hand van de daadwerkelijk berekende rente, tot aan de dag van algehele voldoening,

binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en wet- en regelgeving

Algemene Bankvoorwaarden:

*"**Artikel 19 – Controle opgaven en uitvoering opdrachten, melden fouten en eerder verstrekte gegevens***
U moet onze opgaven en de uitvoering van opdrachten controleren en fouten melden. Regeling voor eerder verstrekte gegevens.
1. Controle van gegevens en van de uitvoering van opdrachten
Als u internetbankieren bij ons heeft, mogen wij onze opgaven aan u doen door deze in internetbankieren te plaatsen. Denkt u bij opgaven bijvoorbeeld aan bevestigingen, rekeningoverzichten, boekingen of andere gegevens. Opgaven die wij voor u in internetbankieren plaatsen, controleert u zo spoedig mogelijk op fouten zoals een onjuistheid of een onvolledigheid. Met internetbankieren bedoelen wij in de ABV de elektronische omgeving die wij voor u hebben ingericht als beveiligd communicatie kanaal tussen u en ons. Denkt u bij internetbankieren ook aan mobielbankieren en (andere) voor uw bankdiensten overeengekomen apps of vergelijkbare functionaliteiten. Ook schriftelijke opgaven die u van ons ontvangt, controleert u zo spoedig mogelijk op fouten zoals een onjuistheid of een onvolledigheid. Als datum van verzending van een opgave geldt de datum waarop dit volgens onze administratie is gebeurd. Die datum kan bijvoorbeeld blijken uit een kopie van de opgave of een verzendlijst. U controleert of wij uw opdrachten juist en volledig uitvoeren. Dit doet u zo spoedig mogelijk. Hetzelfde geldt voor opdrachten die uw vertegenwoordiger namens u geeft.
2. Fouten melden en schade beperken
Voor fouten die wij bij de uitvoering van onze dienstverlening maken, geldt:
a) Als u een fout ontdekt (bijvoorbeeld in een opgave), moet u dit meteen aan ons melden. Dit is belangrijk omdat de fout dan vaak eenvoudiger kan worden gecorrigeerd en schade mogelijk kan worden voorkomen. Bovendien neemt u alle redelijke maatregelen om te voorkomen dat die fout (verdere) schade kan veroorzaken. Een voorbeeld: U heeft ons opdracht gegeven om 1.000 aandelen van u te verkopen en ziet dat wij er maar 100 hebben verkocht. Als u wilt dat uw opdracht alsnog volledig wordt uitgevoerd, dan meldt u dit meteen aan ons. Wij kunnen de resterende 900 dan voor u verkopen. Zo kan schade door koersdaling mogelijk worden voorkomen of beperkt. Het kan ook zijn dat u een opgave van ons kunt verwachten maar deze niet ontvangt. U meldt dit zo spoedig mogelijk aan ons. Denkt u bijvoorbeeld aan het geval dat u een rekeningafschrift kunt verwachten maar dit niet ontvangt. Wij kunnen u deze opgave dan alsnog toesturen. U kunt deze dan controleren op eventuele fouten.
b) Als wij een fout ontdekken, proberen wij die zo spoedig mogelijk te corrigeren. Uw toestemming is hiervoor niet nodig. Als een eerder verstrekte opgave onjuist blijkt, ontvangt u een verbeterde opgave. Daarin kunt u dan zien dat de fout is hersteld.
c) Bij schade kunt u afhankelijk van de omstandigheden recht hebben op een vergoeding.

3. Eerder verstrekte gegevens
Gegevens die wij u hebben verstrekt, ontvangt u nogmaals als u daarom vraagt en uw verzoek redelijk is. Wij kunnen u hiervoor kosten in rekening brengen waarover wij u vooraf informeren. Wij hoeven eerder verstrekte informatie niet aan u te geven als wij daarvoor een goede reden hebben.

Artikel 20 – Goedkeuring opgaven bank
Na 13 maanden gelden onze opgaven als door u goedgekeurd. Het kan voorkomen dat u het oneens bent met een opgave van ons (zoals een bevestiging, rekeningafschrift, nota of andere gegevens). Uiteraard kunt u tegen de opgave bezwaar maken, maar daarvoor zijn regels. Als wij binnen 13 maanden na de opgave geen bezwaar van u hebben ontvangen, dan geldt de opgave als door u goedgekeurd. Dit betekent dat u aan de inhoud bent gebonden. Alleen een eventuele rekenfout moeten wij na die 13 maanden nog herstellen. Let op: dit betekent niet dat u 13 maanden de tijd heeft om bezwaar te maken. Volgens artikel 19 ABV moet u namelijk opgaven controleren en ons onjuistheden en onvolledigheden meteen melden. Doet u dit niet, dan kan schade toch voor uw rekening komen, ook al heeft u binnen 13 maanden bezwaar gemaakt."

Handleiding Binckactive & Bincklite:

*"**12. Rekeningoverzichten***
12.4. Onjuistheden
Indien (een deel van) de aan u via bovenstaande berichten verstrekte informatie naar uw mening niet juist is, verzoeken wij u dit zo snel mogelijk, echter binnen maximaal vijf werkdagen aan de Klantenservice te melden."

Burgerlijk wetboek:

Artikel 6:89 BW
De schuldeiser kan op een gebrek in de prestatie geen beroep meer doen, indien hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar terzake heeft geprotesteerd.

Artikel 6:248 BW
1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.

2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.