

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-595
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W.H.G.A. Filott mpf, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden
en mr. A. Kanhai, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 mei 2018
Ingediend door : Consumenten
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de ‘Bank’
Hierna ook wel gezamenlijk te noemen ‘partijen’
Datum uitspraak : 14 augustus 2019
Vordering : Gedeeltelijk toegewezen
Aard uitspraak : Bindend advies
Bijlage I : Procesverloop

Samenvatting

Uitleg overeenkomst. Partijen verschillen van mening over de uitleg van de ‘rentemiddelings-offerte’. De uitleg van Consumenten zou leiden tot een lager rentepercentage dan de Bank voor de hypothecaire geldlening aan hen in rekening brengt. Consumenten menen dat zij recht hebben op Huisbankkorting van 0,2% en een verlaging van de risico-opslag omdat hun woning meer waard is geworden. Op de (telefonische) vraag van Consumenten hoe zij de rente voor de hypothecaire geldlening kunnen verlagen, heeft een medewerker volgens hen geantwoord dat zij na rentemiddeling, Huisbankkorting van 0,2% kunnen aanvragen en dat zij bij een waardestijging van het onderpand in aanmerking komen voor een verlaging van de risico-opslag. De Bank is van oordeel dat het aan Consumenten in rekening gebrachte rentepercentage correct is en dat de Huisbankkorting van 0,2% en de risico-afslag reeds in het in rekening gebrachte rentepercentage zijn verwerkt. De Commissie oordeelt dat de klacht van Consumenten deels gegrond is en dat de vordering van Consumenten ten aanzien van de Huisbankkorting van 0,2% zal worden toegewezen. Voor Consumenten was niet kenbaar dat in de rentemiddelings-offerte de Huisbankkorting van 0,2% reeds was verwerkt. Zij mochten ervan uitgaan dat er nog Huisbankkorting van 0,2% van het geoffreerde rentepercentage af zou gaan. De klacht over het niet willen verlagen van de risico-opslag is ongegrond en die vordering wordt afgewezen.

I. Inleiding

I.1 Kort samengevat verschillen partijen over de uitleg van de ‘rentemiddelings-offerte’. De uitleg van Consumenten zou leiden tot een lager rentepercentage dan de Bank voor de hypothecaire geldlening aan hen in rekening brengt. De Bank is van oordeel dat het aan Consumenten in rekening gebrachte rentepercentage correct is.

De Commissie oordeelt dat de klacht van Consumenten deels gegrond is en dat de vordering van Consumenten gedeeltelijk zal worden toegewezen. Hoe de Commissie tot dit oordeel is gekomen, zal in paragraaf 4 worden toegelicht.

- 1.2 De Commissie heeft het geschil tussen Consumenten en de Bank beoordeeld op basis van de regels uit het Reglement en de stukken die beide partijen in deze procedure hebben ingebracht. Een overzicht van deze stukken is te vinden in bijlage I.

2. Wat is er gebeurd ?

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 19 september 2006 hebben Consumenten een hypothecaire geldlening (hierna: de lening) bij de Bank afgesloten. De lening bestaat uit vier leningdelen.
- 2.2 Op 15 december 2016 heeft telefonisch contact tussen partijen plaatsgevonden. In dit telefoongesprek hebben Consumenten bij de Bank geïnformeerd hoe zij hun maandelijkse hypotheeklasten zouden kunnen verlagen. Volgens de Bank zouden Consumenten rentemiddeling kunnen aanvragen, vervolgens dienen zij Huisbankkorting aan te vragen en tot slot kunnen zij hun woning laten taxeren om aan te tonen dat de schuldmarktwaarde-verhouding is gedaald. Mogelijk komen zij dan in aanmerking voor een rentekorting omdat het risico voor de Bank is gedaald.

- 2.3 In de telefoonnotitie van de Bank staat het volgende vermeld:

15-12-2016 Intermediair belde met de klant erbij om de rentepercentages van de hypotheek op te vragen, daarnaast wilden ze een proforma aflosnota ontvangen om eventueel een deel af te lossen, via I form Proforma aflosnota opgevraagd.

15-12-2016 Klant naar IB (= Internetbankieren) verwezen en doorverbonden naar L1 over wijziging in tariefklasse.

15-12-2016 Klant gebeld over de tariefklasse. Klant zit op dit moment in de tariefklasse van > 85% van executiewaarde. De klant wilde weten wat de marktwaarde moest zijn waardoor hij een tariefklasse lager zou gaan zitten. Zou hij hiervoor eventueel moeten aflossen? Executiewaarde op dit moment is 317050, 85% hiervan is 269492,50. De klant moet hier ondergaan zitten. Dit kan eventueel door een aflossing van 10507,5.

Daarnaast vroeg de klant wat de marktwaarde zou moeten zijn waardoor de klant onder de tariefklasse van >85% zit. =387544. De klant verwacht dat de taxatie hier wel boven gaat komen. Wanneer hij hier meer over weet geeft hij een belletje om dit verder op te pakken en dit aan te vragen bij AAHG.

Daarnaast is de klant ook aan het kijken voor rentemiddeling.

Info gegeven over HBK, kan alleen toegepast worden als de rente wijzigt.

- 2.4 Consumenten hebben op 29 december 2016 rentemiddeling aangevraagd. De Bank heeft op dezelfde dag een hypotheekofferte (hierna: de 'offerte') aan Consumenten uitgebracht (betreffende de rentemiddeling). Hierin is -voor zover relevant- het volgende vermeld:

[...]

Boete betalen met renteopslagen

Voor het wijzigen van uw rente betaalt u een boete. Deze betaalt u niet in één keer maar met opslagen op uw nieuwe rente. Dit noemen wij rentemiddeling. We berekenen de boeteopslag anders dan de boete bij extra aflossen of de boete voor een rentewijziging waarbij u de boete direct betaalt. Dit wijkt af van de voorwaarden.

Uw jaarlijkse rente bestaat uit drie delen:

- 1 De actuele rente die hoort bij uw leningdeel en de nieuwe rentevaste periode
- 2 Een boeteopslag. Deze opslag is een rente voor het betalen van de boete.
- 3 Een rentemiddelingsopslag. Deze opslag van 0,20% betaalt u omdat u door een verhuizing of extra aflossingen de boete misschien niet helemaal aan ons betaalt.

Het voordeel van rentemiddelen is dat u nu profiteert van de huidige lagere rente. Ook hoeft u niet direct de financiële middelen te hebben om de boete in één keer te betalen. Het nadeel is dat rentemiddelen duurder is dan wanneer u de boete in één keer betaalt. Daarnaast kunt u niet alle rentevaste periodes kiezen. U kunt de rente 5, 10 of 15 jaar vast zetten, zolang dit past binnen de looptijd van uw hypotheek.

Leningdeel [REDACTED]: boete via renteopslagen

U wijzigt de rente van leningdeel [REDACTED] op 1 februari 2017. Per rentevaste periode kunt u één keer uw rente wijzigen via rentemiddelen. Voor dit leningdeel kan dat pas weer na 1 februari 2027.

Leningdeel 81.21.01.367/001	Huidige situatie	Na uw wijziging
Aflossvorm	Levenhypotheek	ongewijzigd
Hypotheekbedrag	€ 72.153,00	ongewijzigd
Maandbedrag	€ 297,63	€ 263,36
Rentepercentage	4,95%	4,38%
Einddatum rentevaste periode	1 oktober 2026	1 februari 2027
Einddatum leningdeel	1 juli 2030	ongewijzigd

Uw nieuwe rente van 4,38% bestaat uit:

- De actuele rente van 2,24% voor 10 jaar.
- Een boeteopslag van 1,94%. De berekening van de boeteopslag vindt u in de bijlage.
- Een rentemiddelingsopslag van 0,20%.

Voor de overige drie leningdelen geldt met betrekking tot het rentepercentage het volgende:

[...]

Rentepercentage	4,95%	4,36%
-----------------	-------	-------

Uw nieuwe rente van 4,36% bestaat uit:

- De actuele rente van 2,86% voor 15 jaar.
- Een boeteopslag van 1,30%. De berekening van de boeteopslag vindt u in de bijlage.
- Een rentemiddelingsopslag van 0,20%.

2.5 Bij brief van 3 januari 2017 heeft de Bank aan Consumenten bevestigd dat zij de rentemiddeling heeft uitgevoerd. Daarbij heeft zij een overzicht van de lening, zoals deze er na de rentemiddeling per 1 februari 2017 zal uitzien, meegezonden. Hierin is -voor zover relevant- het volgende opgenomen:

Uw maandbedrag vanaf 1 februari 2017

Leningdelen

Leningdeel-nummer	Hypotheek-vorm	Hoogte leningdeel	Rente percentage	Jaarlijks kosten-percentage	Datum rente-herziening	Maandbedrag
██████████	Aflossingsvrije Hypotheek	11.500,00	4,360%	4,5%	01-02-2032	41,78
██████████	Leven Hypotheek	66.347,00	4,360%	4,5%	01-02-2032	241,06
██████████	Aflossingsvrije Hypotheek	130.000,00	4,360%	4,5%	01-02-2032	472,33
██████████	Leven Hypotheek	72.153,00	4,380%	4,5%	01-02-2027	263,36
Uw maandbedrag						1.018,53

- 2.6 Consumenten hebben de Bank op 3 januari 2017 telefonisch gevraagd Huisbankkorting toe te passen op hun hypotheek.
- 2.7 Op 19 januari 2017 hebben Consumenten de Bank een taxatierapport toegezonden met het verzoek de risico-opslag aan te passen omdat het onderpand in waarde is gestegen.
- 2.8 De Bank heeft Consumenten bij brief van 31 januari 2017 het volgende geschreven, waarin kennelijk in elk geval de rentemiddeling niet verwerkt is:

“[...]U heeft ons verzocht om de rente van uw lening te verlagen, omdat de waarde van uw woning is gestegen. Hierover informeren wij u als volgt.

Wij hebben de topopslag voor uw lening aangepast per 1 februari 2017. Hieronder vindt u de nieuwe topopslagen en de nieuwe rentepercentages.

Leningdeel	Topopslag	Nieuw rentepercentage
<i>Leningdeel 001</i>	<i>0,20%</i>	<i>4,65%</i>
<i>Leningdeel 002</i>	<i>0,20%</i>	<i>4,65%</i>
<i>Leningdeel 003</i>	<i>0,20%</i>	<i>4,65%</i>
<i>Leningdeel 004</i>	<i>0,20%</i>	<i>4,65%</i>

- 2.9 Als bijlage bij deze brief heeft de Bank wederom een overzicht meegezonden van de gehanteerde rentetarieven per 1 februari 2017.

Uit dit overzicht blijkt -voor zover relevant- het volgende:

Welk rentepercentage betaalt u voor uw leningdelen?

<p>1 Leningdeelnummer [REDACTED] Nominaal rentepercentage zonder korting Rentepercentage met korting</p>	<p>Leven Hypotheek 5,10% 4,65%</p> <p><i>5,1%? was 4,95%</i></p>
<p>Leningdeelnummer [REDACTED] Nominaal rentepercentage zonder korting Rentepercentage met korting</p>	<p>Leven Hypotheek 5,10% 4,65%</p>
<p>Leningdeelnummer [REDACTED] Nominaal rentepercentage zonder korting Rentepercentage met korting</p>	<p>Aflossingsvrije Hypotheek 5,10% 4,65%</p>
<p>Leningdeelnummer [REDACTED] Nominaal rentepercentage zonder korting Rentepercentage met korting</p>	<p>Aflossingsvrije Hypotheek 5,10% 4,65%</p>

In februari 2017 wordt door de Bank het maandbedrag conform de brieven van 29 december 2016 en 3 januari 2017 afgeschreven.

- 2.10 Consumenten hebben in maart 2017 geconstateerd dat het maandbedrag nog niet is gewijzigd vanwege de Huisbankkorting en de rentekorting wegens de lagere risicoklasse.
- 2.11 Op 14 maart 2017 nemen Consumenten telefonisch contact op met de Bank om te vragen wat de status is van het door hen ingediende verzoek om de hiervoor genoemde rentekortingen toe te passen. De desbetreffende medewerker van de Bank heeft een terugbelverzoek aangemaakt voor een collega.
- 2.12 Op 21 maart 2017 heeft een gesprek tussen Consumenten en een medewerker van de Bank plaatsgevonden. Tijdens dit gesprek werd aan Consumenten uitgelegd dat de Huisbankkorting van 0,2% reeds in het rentetarief is verwerkt en dat de rentekorting vanwege de woningwaardestijging 'slechts' 0,3% bedraagt, maar dat een verlaging met 0,2% mogelijk is gezien de marktwaarde van de woning. Consumenten kunnen zich niet vinden in de door de Bank gegeven uitleg.
- 2.13 Bij brief van 11 mei 2017 hebben Consumenten zich bij de Bank beklagd over het feit dat de verzoeken tot renteverlaging niet correct zijn verwerkt.
- 2.14 De Bank heeft de klacht van Consumenten bij e-mail van 16 mei 2017 afgewezen. De Bank legt in deze e-mail uit waarom zij van mening is dat zowel de Huisbankkorting als de verlaging van de Topopslag reeds zijn verwerkt in het huidige rentepercentage. De Bank heeft daarbij een overzicht gevoegd van de rentepercentages die golden ten tijde van de aanvraag van consumenten tot rentemiddeling, zijnde de weektarieven van 23 december 2016.

Relevant zijn de volgende tabellen:

TARIEVEN ABN AMRO HYPOTHEKEN

Ingangsdatum: 23-12-2016

Budgethypoeken	NHG	Standaard	Top	Extra Top
Annuitair/Lineair		t/m 65% MW	> 65% t/m 85% MW	> 85% MW
Tariefklasse	N	A	B	C
Variabel	1,85	1,80	2,00	2,50
1 jaar	1,69	1,64	1,84	2,34
2 jaar, 2 jr rtb	1,69	1,64	1,84	2,34
3 jaar, 2 jr rtb	1,69	1,64	1,84	2,34
5 jaar	1,69	1,64	1,84	2,34
6 jaar	1,74	1,69	1,89	2,39
7 jaar, 2 jr rtb	1,74	1,69	1,89	2,39
10 jaar	1,99	1,94	2,14	2,64
12 jaar, 2 jr rtb	2,25	2,20	2,40	2,90

[...]

Product af- en opslagen		
Product type	Opslag	Opmerking
Woninghypotheek	plus 0,10%	Variabel kent geen opslag
Overige aflossvormen	plus 0,20%	-
Huisbankkorting	min 0,20%	geldt niet voor variabel, euribor en buffer
Arrangementskorting	min 0,20%	geldt niet voor variabel, euribor en buffer

In deze e-mail heeft de Bank Consumenten ook gewezen op de mogelijkheid om de klacht aan Kifid voor te leggen en binnen welke termijn zij dat moeten doen.

2.15 Op 10 juli 2017 heeft de Bank het volgende geschreven:

Wij hebben de topopslag voor uw lening aangepast per 1 juli 2017. Hieronder vindt u de nieuwe topopslagen en de nieuwe rentepercentages.

Leningdeel	Topopslag	Nieuw rentepercentage
Leningdeel 005	0,00%	4,16%
Leningdeel 006	0,00%	4,16%
Leningdeel 007	0,00%	4,16%
Leningdeel 008	0,00%	4,18%

[...]

2.16 In een door de Bank verstrekt leningoverzicht van 1 augustus 2017 wordt -voor zover relevant- het volgende vermeld:

Leningdeelnummer	Hypotheekvorm	Hoogte leningdeel per 1-8-2017	Nominaal rentepercentage	Jaarlijks kostenpercentage	Datum renteherziening	Maandbedrag per 1-8-2017
██████████	Aflossingsvrije Hypotheek	11.500,00	4,160%	4,2%	1-2-2032	39,87
██████████	Leven Hypotheek	66.347,00	4,160%	4,2%	1-2-2032	230,00
██████████	Aflossingsvrije Hypotheek	130.000,00	4,160%	4,2%	1-2-2032	450,67
██████████	Leven Hypotheek	<u>72.153,00</u>	4,180%	4,3%	1-2-2027	<u>251,33</u>
		280.000,00				971,87

Zo is uw rentepercentage opgebouwd

Leningdeelnummer ██████████
 Nominaal rentepercentage zonder korting
 Huisbankkorting
 Rentepercentage met korting

Aflossingsvrije Hypotheek
 4,360%
 0,200%
 4,160%

Leningdeelnummer ██████████
 Nominaal rentepercentage zonder korting
 Huisbankkorting
 Rentepercentage met korting

Leven Hypotheek
 4,360%
 0,200%
 4,160%

Leningdeelnummer ██████████
 Nominaal rentepercentage zonder korting
 Huisbankkorting
 Rentepercentage met korting

Aflossingsvrije Hypotheek
 4,360%
 0,200%
 4,160%

Leningdeelnummer ██████████
 Nominaal rentepercentage zonder korting
 Huisbankkorting
 Rentepercentage met korting

Leven Hypotheek
 4,380%
 0,200%
 4,180%

2.17 Consumenten hebben hun klacht op 9 mei 2018 aan Kifid voorgelegd.

3. Vordering, klacht en verweer

De vordering van Consumenten

3.1 Consumenten vorderen dat de Bank met terugwerkende kracht per 1 februari 2017 het in rekening gebrachte rentepercentage met 0,9% (topopslag 0,7% en Huisbankkorting 0,2%) verlaagt. Het bedrag dat zij te veel aan rente hebben betaald vorderen zij van de Bank terug. Daarnaast vorderen zij een vergoeding voor de door hen gemaakte kosten voor rechtsbijstand en een vergoeding van de reiskosten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst van hypothecaire geldlening. Consumenten voeren hiertoe de volgende argumenten aan.

- In de offerte van 29 december 2016 zijn de Huisbankkorting en de verlaging van de Topopslag nog niet verwerkt.

Het verweer van de Bank

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

- Consumenten hebben de klacht over de gang van zaken rondom het aanvragen van de rentekorting te laat bij Kifid ingediend zodat de klacht niet-behandelbaar is volgens het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies 1 april 2017 (hierna: het 'Reglement').
- De Huisbankkorting en de verlaging van de Topopslag zijn reeds verwerkt in het huidige rentepercentage.

4. Beoordeling

Is de klacht behandelbaar?

4.1 De Commissie verwerpt het beroep van de Bank op de niet-behandelbaarheid van de klacht. Zij zal dat hieronder toelichten.

4.2 De Bank stelt dat Consumenten reeds op 21 maart 2017 telefonisch hun klacht hebben ingediend en dat de klachttermijn op dat moment is gaan lopen. Dit argument faalt. Hoewel het Reglement een 'Klacht' definieert als 'elke uiting van onvrede', overweegt de Commissie dat het voor Consumenten niet kenbaar was dat er, door hun onvrede te uiten, een klachttermijn ging lopen. De Commissie gaat er dan ook van uit dat Consumenten hun klacht op 11 mei 2017 bij de Bank hebben ingediend. Nu de klacht pro forma bij Kifid op 8 mei 2018 is ingediend, is voldaan aan de bepaling van artikel 5.1 Reglement. De Commissie is daarom van oordeel dat de klacht van Consumenten inhoudelijk kan worden behandeld.

De inhoudelijke beoordeling van de klacht.

4.3 Nu de klacht behandelbaar is, dient de Commissie te beoordelen of Consumenten recht hebben op de door hen gevorderde rentekorting (Huisbankkorting en de renteverlaging vanwege de Topopslag). De Commissie wijst de vordering van Consumenten gedeeltelijk toe. De klacht van Consumenten die ziet op de weigering van de Bank om de Topopslag te verlagen, wordt afgewezen. De klacht van Consumenten over het niet toepassen van de Huisbankkorting slaagt. Hoe de Commissie tot haar oordeel is gekomen, zal hieronder worden uitgelegd.

4.4 Door ondertekening van de offerte d.d. 29 december 2016 is tussen partijen een rechtsgeldige overeenkomst als bedoeld in artikel 6:217 BW tot stand gekomen.

Consumenten hebben gesteld dat de Bank mondeling heeft toegezegd dat zij recht hebben op Huisbankkorting en een verlaging van de Topopslag vanwege de waardeinstijging van het onderpand. De Bank heeft dit betwist.

De klacht over het niet willen verlagen van de Topopslag

- 4.5 Het door Consumenten aangevoerde argument dat zij recht hebben op een verlaging van de risico-opslag van 0,7% omdat een medewerker van de Bank dat tijdens het telefoongesprek van 15 december 2016 heeft toegezegd, faalt. De Bank heeft betwist dat er een toezegging is gedaan en stelt dat er geen opslag van 0,7% in het huidige rentetarief van de lening van Consumenten is verwerkt. Consumenten waren in de veronderstelling dat de lening was ingedeeld in de risicoklasse 'Extra Top', aldus de Bank.
- 4.6 De Bank heeft tijdens de hoorzitting toegelicht dat zij in de rentemiddelingsofferte reeds het 'Top'-tarief heeft geoffreerd. Dit blijkt uit het renteblad dat de Bank heeft overgelegd (zie rechtsoverweging 2.15). Ook heeft zij verklaard dat er ten tijde van het afsluiten van de lening van Consumenten in 2006 een andere tariefstructuur (met andere risicoklassen) werd gehanteerd en dat het dus mogelijk is dat daardoor de verwarring bij Consumenten is ontstaan.
- 4.7 De Commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de Bank over de hoogte van de rentekorting een toezegging heeft gedaan. De stelling van de Bank wordt ondersteund door de door haar overgelegde telefoonnotitie waarin expliciet wordt gesproken over executiewaarde en niet over marktwaarde. Het begrip 'executiewaarde' werd immers in de 'oude' tariefstructuur gebruikt en het begrip 'marktwaarde' wordt in de huidige tariefstructuur gehanteerd. Deze klacht van Consumenten acht de Commissie daarom ongegrond.

De klacht over het niet toepassen van de Huisbankkorting

- 4.8 De Commissie wijst de vordering van Consumenten om 0,2% Huisbankkorting toe te passen op het rentepercentage van de lening toe. De Commissie acht daartoe het volgende van belang. Uit het dossier blijkt dat Consumenten op 15 december 2016 eerst hebben gebeld naar de Bank om te informeren hoe zij de rente van hun lening kunnen verlagen. Consumenten hebben, samengevat, gesteld dat toen aan hen is uitgelegd dat zij eerst Rentemiddeling konden aanvragen en dat zij daarna Huisbankkorting kunnen aanvragen waardoor de rente nog eens met 0,2% kan worden verlaagd. De Bank heeft deze door Consumenten geschetste gang van zaken onvoldoende weersproken waardoor dit is komen vast te staan.

- 4.9 Ook merkt de Commissie op dat het bij de uitleg van overeenkomsten ook aankomt op de zin die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer aan hetgeen zij zijn overeengekomen mochten toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten (zie Hoge Raad 13 maart 1981, NJ 1981/635, Haviltex). Voor Consumenten was het geenszins kenbaar dat in de offerte van 29 december 2016 de Huisbankkorting reeds was verwerkt in het actuele rentepercentage. Gelet op hetgeen telefonisch aan hen is medegedeeld en het feit dat uit de offerte niet blijkt dat in het geoffreerde rentetarief reeds de Huisbankkorting van 0,2% is verwerkt, mochten Consumenten ervan uitgaan dat er nog 0,2% Huisbankkorting van het geoffreerde rentepercentage af zou gaan. De Commissie is dan ook van oordeel dat Consumenten recht hadden en hebben op de Huisbankkorting van 0,2% en dat de Bank het bedrag dat Consumenten te veel aan rente hebben betaald met terugwerkende kracht aan hen dient te vergoeden.

Vergoeding van de kosten voor rechtsbijstand en de reiskosten

- 4.10 Consumenten hebben ook vergoeding van de kosten voor rechtsbijstand gevorderd. Artikel 38.11 van het Reglement bepaalt dat, wanneer de Commissie Consument geheel of gedeeltelijk in het gelijk stelt, of wanneer zij voor een kostenveroordeling ten gunste van Consument anderszins gronden aanwezig acht, zij in de uitspraak bepaalt dat de Financiële dienstverlener aan Consument de door deze in verband met het aanhangig maken en de behandeling van de Klacht gemaakte kosten zal vergoeden, tot een door de Commissie te bepalen bedrag. Hierbij kan een door de Geschillencommissie vast te stellen en te publiceren liquidatietarief worden toegepast, aldus voornoemd artikel. Conform het Liquidatietarief Kifid -Tarief I- wijst de Commissie – op basis van één procespunt voor de gehele schriftelijke fase en één procespunt voor de mondelinge behandeling – een bedrag toe van € 200,-. Het meer of anders gevorderde zal worden afgewezen.
- 4.11 De conclusie is dat de Bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van de telefonisch gedane toezegging eerst na rentemiddeling de Huisbankkorting toe te passen. De Commissie wijst de vordering van Consumenten daarom gedeeltelijk toe.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd:

- (a) de per 1 februari 2017 gehanteerde rentepercentages met 0,2% dient te verlagen en de sinds genoemde datum te veel door Consumenten betaalde rente aan hen dient te vergoeden;

(b) aan Consumenten een bedrag van € 200,- betaalt als vergoeding voor de door hen gemaakte kosten voor rechtsbijstand;

Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.

Bijlage I: Procesverloop

In de onderhavige procedure hebben partijen de volgende stukken ingebracht:

- het door Consumenten ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consumenten met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Bank.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 april 2019 en zijn aldaar verschenen.