

Uitspraak Commissie van Beroep 2020-011 d.d. 31 maart 2020

(mr. C.A. Joustra, voorzitter, mr. A. Bus, J.C.H. Kars AAG CERA., mr. G.C.C. Lewin, mr. J.B.M.M. Wuisman, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Samenvatting

1. Openstelling beroep en proceskosten. De Geschillencommissie heeft beroep opengesteld op grond van art. 2.2 sub a Reglement (over het belang van de zaak) en beslist dat art. 2.3 Reglement (over proceskosten) analoog van toepassing is. Commissie van Beroep: de beslissing is niet juist.
2. Berekening vergoeding bij renteconversie. De Consument heeft een aflossingsvrije hypotheek. Nadat de bank een opslag van 0,2% heeft ingevoerd voor aflossingsvrije hypotheeken, verzoekt de Consument om renteconversie. De Consument moet een vergoeding betalen voor misgelopen rente-inkomsten. Commissie van Beroep: hetgeen tussen partijen is overeengekomen, moet zo worden uitgelegd dat bij de berekening van de vergoeding een vergelijkingsrente wordt gehanteerd waarin de opslag van 0,2% is opgenomen.
3. Leidraad 2017. Commissie van Beroep: Het geschil wordt beslecht op basis van uitleg van de overeenkomst. De Leidraad 2017 speelt daarbij geen rol.

[Klik hier voor de uitspraak bij de Geschillencommissie](#)

1. De procedure in beroep

- 1.1 Bij een op 30 augustus 2019 gedateerd en ontvangen pro forma beroepschrift heeft de Bank beroep ingesteld bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (verder: de Commissie van Beroep) tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (verder: de Geschillencommissie) van 1 augustus 2019 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2019-550). Bij een op 9 oktober 2019 ontvangen aanvullend beroepschrift met bijlagen van 8 oktober 2019 heeft de Bank de gronden van beroep ingediend.
- 1.2 De Consument heeft een op 21 november 2019 gedateerd verweerschrift met bijlagen ingediend.
- 1.3 De mondelinge behandeling van het beroep heeft plaatsgehad op 2 december 2019. Partijen zijn aldaar verschenen en hebben hun standpunten toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord. Beide partijen hebben een pleitnota overgelegd.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 1 augustus 2019.

3. Ambtshalve overwegingen

3.1 De Geschillencommissie heeft in rov. 4.19 van haar uitspraak als volgt overwogen:

"Gelet op het belang van deze procedure voor partijen zal de Commissie op de voet van artikel 2.2 onder a van het Reglement Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening bepalen dat zowel voor Consument als voor de Bank hoger beroep openstaat tegen deze uitspraak. De Commissie is van oordeel dat indien de Bank beroep instelt tegen deze uitspraak, artikel 2.3 van het Reglement Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening analoog van toepassing is, gezien het belang van de Bank bij het instellen van beroep."

Deze overweging roept de vraag op of het Reglement Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (Kifid) per 1 april 2019 (verder: Reglement) ruimte laat voor de analoge toepassing van artikel 2.3 uit dat reglement waartoe de Geschillencommissie besluit.

3.2 Het Reglement bepaalt het volgende:

"Artikel 2 In welke gevallen kan beroep worden ingesteld?"

2.1 Consumenten en Financiële dienstverleners kunnen beroep instellen tegen uitspraken van de Geschillencommissie indien het belang van de vordering waarover de Geschillencommissie oordeelde, ten minste € 25.000 beliep.
(...)

2.2 Beroep tegen een uitspraak van de Geschillencommissie staat, ongeacht of aan de vereisten van artikel 2.1 is voldaan, open:

- a) wanneer de Geschillencommissie in haar uitspraak, onder verwijzing naar deze bepaling, beroep heeft opengesteld omdat het belang van zaak dit rechtvaardigt;
- b) wanneer de Voorzitter van de Geschillencommissie beroep heeft opengesteld op grond van artikel 41.3 van het reglement Geschillencommissie of op grond van de hardheidsclausule als bedoeld in artikel 57 van het reglement Geschillencommissie.
- c) wanneer de Commissie van Beroep van oordeel is dat de Financiële dienstverlener aannemelijk heeft gemaakt dat de uitspraak zo principieel moet worden geacht, dat het daarmee gemoeide belang voor de Financiële dienstverlener of de bedrijfstak waartoe zij behoort, de grens van € 5.000.000 zal overschrijden.
(...)

2.3 Als de Voorzitter van de Geschillencommissie beroep heeft opengesteld op grond van artikel 57 van het reglement Geschillencommissie of als de Commissie van Beroep beroep heeft opengesteld op grond van artikel 2.2 onder c, komen de voor de Consument met dit beroep samenhangende kosten voor rechtsbijstand en de proceskosten voor rekening van de Financiële dienstverlener. Hetzelfde geldt voor de kosten van eventuele vervolprocedures. Bovendien betaalt de Financiële

dienstverlener ongeacht de uitspraak van de Commissie van Beroep aan de Consument datgene waartoe zij op grond van de uitspraak van de Geschillencommissie gebonden was, mits de Consument bereid is in deze procedure(s) als partij op te treden. Is de Consument daartoe niet bereid, dan wordt de uitspraak van de Geschillencommissie geacht niet bindend te zijn.

(...)"

- 3.3 Artikel 2.2 onder a Reglement kent aan de Geschillencommissie de bevoegdheid toe beroep open te stellen op de grond dat het belang van de zaak dit rechtvaardigt. In artikel 2.3 Reglement wordt niet tevens naar artikel 2.2 onder a Reglement verwezen. Indien de Geschillencommissie beroep openstelt op de in artikel 2.2 onder a Reglement bedoelde grond, is artikel 2.3 Reglement dus niet van toepassing. Het feit dat in artikel 2.3 Reglement een keuze is gemaakt voor specifieke gevallen waarin het in dat artikel bepaalde toepassing kan worden gegeven, staat er aan in de weg om dat artikel van overeenkomstige toepassing te doen zijn in een geval waarin beroep op de voet van artikel 2.2. onder a Reglement wordt opengesteld. De beslissing van de Geschillencommissie om artikel 2.3 Reglement analoog van toepassing te verklaren, is derhalve niet juist.
- 3.4 De Bank heeft bij e-mailbericht van 21 oktober 2019 verklaard de toepassing van artikel 2.3 Reglement te aanvaarden. Bij de mondelinge behandeling van het beroep heeft de Bank desgevraagd verklaard dat zij de volledige advocaatkosten voor haar rekening zal nemen die de Consument in verband met dit beroep maakt en dat zij de bestreden uitspraak van de Geschillencommissie zal uitvoeren, ongeacht de uitkomst van het beroep. De Commissie van Beroep zal de verklaring van de Bank over de aan de Consument te vergoeden proceskosten vermelden in het dictum van deze uitspraak.
- 4. Feiten**
- 4.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie in de uitspraak heeft vermeld onder 2.1 tot en met 2.7. Deze feiten zijn niet betwist. Samengevat en aangevuld met andere onbetwiste feiten komen de feiten op het volgende neer.
- 4.2 In 2002 heeft de Consument twee hypothecaire geldleningen bij de Bank afgesloten, waarvan geldlening 1 niet aflossingsvrij was en geldlening 2 wel.
- 4.3 In 2014 heeft de Consument geldlening 1 gedeeltelijk afgelost en voor het overige aangepast, zodat ook deze aflossingsvrij werd. Bij die gelegenheid is voor beide geldleningen een vaste rente van 2,70% overeengekomen voor een periode van twee jaar vanaf 1 april 2014. Op beide geldleningen is het zogenoemde Vermogensarrangement van toepassing verklaard. Uit hoofde daarvan geniet de Consument een korting op de rente voor beide geldleningen wegens het aanhouden van een zeker vermogen bij de Bank. Verder zijn bij die gelegenheid voor beide geldleningen nieuwe voorwaarden overeengekomen in de hierna te noemen stukken. Het betreft de volgende voorwaarden.

a. In de "Bijlage en toelichting hypotheekofferte":

"3.3 Vaste rente

(...)

Vergoedingsregeling

Voor zover wordt afgeweken van de voorwaarden over algehele en/of extra aflossingen, zoals opgenomen onder 2.1 en 2.2 Bepalingen van algemene aard, danwel bij oversluiting naar een andere financiële instelling is een vergoeding verschuldigd die berekend wordt conform artikel 21 sub d en 22 sub d van de Algemene Voorwaarden voor Hypothecaire Geldleningen.

In tegenstelling tot hetgeen vermeld staat in de Algemene Voorwaarden voor Hypothecaire Geldleningen zal het contant maken niet geschieden tegen interbancaire rente, doch wordt uitgegaan van de standaardrente exclusief persoonlijke op- en afslagen op de ingangsdatum van de huidige juridische looptijd ten opzichte van de standaardrente voor hypothecaire geldleningen met een looptijd gelijk aan de resterende juridische looptijd van uw hypothecaire geldlening op het moment van de vervroegde aflossing.

Renteconversie

Het is mogelijk de gehele lening tussentijds op een van de rentebetaaldagen om te zetten naar één van de andere hypotheek(rente)vormen van de bank mits uiterlijk een maand vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan de bank.

Het rentepercentage behorende bij de gekozen hypotheek(rente)vorm, is gelijk aan de standaardrente voor hypothecaire geldleningen, inclusief eventuele persoonlijke opslagen, op het moment van ontvangst van uw bericht.

De renteconversiekosten zijn gelijk aan de vergoedingsregeling en zijn verschuldigd op de ingangsdatum van de nieuwe rente. De nieuwe rente gaat in op de eerste dag van de eerstvolgende betaalperiode."

b. In twee afzonderlijke overeenkomsten "Wijziging Geldleningsvoorwaarden":

"Renteconversie

Het is mogelijk de gehele lening tussentijds op een van de rentebetaaldagen om te zetten naar één van de andere hypotheek(rente)vormen van de bank mits een maand vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan de bank.

Het rentepercentage behorende bij de gekozen hypotheek(rente)vorm, is gelijk aan de standaardrente voor hypothecaire geldleningen, inclusief eventuele individuele opslagen, op het moment van ontvangst van uw bericht.

De renteconversiekosten zijn gelijk aan de vergoedingsregeling en zijn verschuldigd op de ingangsdatum van de nieuwe rente. De nieuwe rente gaat in op de eerste dag van de eerstvolgende betaalperiode.

(...)

Vergoedingsregeling

Bij extra of algehele aflossing in strijd met het bovenstaande danwel bij oversluiting naar een andere financiële instelling danwel ingeval van een renteconversie is een vergoeding verschuldigd die berekend wordt conform artikel 21 sub d en 22 sub d van de Algemene Voorwaarden voor Hypothecaire Geldleningen HH/09/12/3276.

In tegenstelling tot hetgeen vermeld staat in de Algemene Voorwaarden voor Hypothecaire Geldleningen HH/09/12/3276 zal het contant maken niet geschieden tegen interbancaire rente, doch wordt uitgegaan van de standaardrente exclusief individuele op- en afslagen op de ingangsdatum van de huidige juridische looptijd, zijnde 2,7%, ten opzichte van de standaardrente voor hypothecaire geldleningen met een looptijd gelijk aan de resterende looptijd van uw hypothecaire geldlening op moment van de vervroegde aflossing."

De "Bijlage en toelichting hypotheekofferte" en de twee overeenkomsten "Wijziging Geldleningsvoorwaarden" worden hierna gezamenlijk "de documenten uit 2014" genoemd.

De Algemene Voorwaarden voor Hypothecaire Geldleningen HH/09/12/3276, waarnaar in de documenten uit 2014 wordt verwezen, zijn niet in het geding gebracht. De Consument heeft wel de Algemene Voorwaarden voor Hypothecaire Geldleningen HH/05/17/3276 van mei 2017 overgelegd (verder: Algemene Voorwaarden 2017).

- 4.4 In 2015 is de rente van beide leningen met ingang van 1 augustus 2015 voor vijf jaar vastgezet op 2,4%. Bij die gelegenheid is de Consument akkoord gegaan met nieuwe algemene voorwaarden. Een daarin opgenomen wijziging heeft de Bank omschreven als: "20% boetevrij aflossen per jaar (in plaats van 10%)".
- 4.5 De Bank hanteert voor al haar hypothecaire geldleningen één basisrente. Sinds 2016 berekent zij voor aflossingsvrije geldleningen een opslag van 0,2% op grond van de overweging dat bij aflossingsvrije geldleningen het risico op restschulden hoger is dan bij andere soorten geldleningen (verder: de 0,2%-opslag).
- 4.6 De Algemene Voorwaarden 2017 bepalen omtrent de vergoeding, die niet alleen bij vervroegd aflossen maar ook bij renteconversie verschuldigd is, onder meer:

"Artikel 21. Vervroegd aflossen voor leningen met een variabele rente
Wilt u een lening met een variabele rente vervroegd aflossen? U betaalt hiervoor € 250 behandelingskosten.

Artikel 22. Vergoeding bij vervroegd aflossen voor leningen met een vaste rente

Bij het vervroegd aflossen van een lening met een vaste rente is het mogelijk dat u een vergoeding aan de bank betaalt. U betaalt de vergoeding omdat u (een deel van) het rentebedrag van de lening niet meer betaalt. Hierdoor hebben wij een renteverlies. Bij aanvang van de rentelooptijd hebben wij wel rekening gehouden met de ontvangst van deze rentebedragen. Voor deze misgelopen rente-inkomsten, betaalt u een vergoeding.

De berekening van de vergoeding bestaat uit twee stappen. Eerst berekenen we de misgelopen rente-inkomsten. Vervolgens maken we de misgelopen rente-inkomsten contant met behulp van de contante waarde-methode. (...)

(...)

In de berekening gaan wij uit van de overeengekomen standaardrente van uw hypotheeklening zonder persoonlijke opslagen en arrangementskortingen, maar inclusief de eventuele rentemiddelingsopslag. (...)

(...)

De vergelijkingsrente gebruiken we voor het bepalen van het verschil tussen de overeengekomen standaardrente en de actuele standaardrente. Voor het bepalen van de vergelijkingsrente kijken we naar de actuele standaard rentepercentages met een langere en kortere rentelooptijd die het dichtst bij de resterende rentelooptijd van de lening liggen. De vergelijkingsrente is gelijk aan het hoogste actuele standaard rentepercentage van de dichtstbijzijnde rentelooptijden. Dit rentepercentage is zonder persoonlijke opslagen en/of kortingen. Het actuele standaard rentepercentage is het rentepercentage dat op het moment van aflossing bij ons geldt.

(...)

De uiteindelijke vergoeding stellen we vast door de misgelopen rente-inkomsten per maand contant te maken tegen de vergelijkingsrente (...).

(...)

De contant gemaakte vergoedingen per maand tellen we bij elkaar op. (...)"

- 4.7 In 2017 heeft de Consument de Bank verzocht om renteconversie. Naar aanleiding van dit verzoek heeft de Bank informatie aan de Consument verschaft bij e-mailberichten van 27 november 2017 en 4 en 5 december 2017. Deze informatie hield mede in een specificatie van en een toelichting op de door de Consument in verband met de verzochte renteconversie verschuldigde vergoeding (boeterente). Bij e-mailberichten van 5 december 2017 en 17 januari 2018 heeft de Consument als zijn standpunt te kennen gegeven, zakelijk weergegeven, dat bij de bepaling van de vergoeding die de Consument vanwege de renteconversie moet betalen, de hiervoor in 4.5 genoemde 0,2%-opslag moet worden opgenomen in de daarbij in aanmerking te nemen vergelijkingsrente. Dit standpunt heeft de Consument op 19 december 2017 ook besproken met een medewerker van de Bank.

- 4.8 Op 17 januari 2018 heeft de Bank een offerte uitgebracht, getiteld "Het hypotheekaanbod voor een Van Lanschot Hypotheek" (verder: de offerte van 2018). Hierin heeft de Bank voorgesteld dat de rente voor beide leningen (aangeduid als leningdelen), die gezamenlijk een geleend bedrag van € 545.778,98 beliepen, met ingang van 1 februari 2018 voor tien jaar zou worden vastgezet op 2,05%. Over deze rente vermeldt de offerte van 2018 het volgende:

"Standaard rentepercentage	1,850%
Productopslag	0,200%
Nominaal rentepercentage	2,050%".

De offerte van 2018 vermeldt verder onder meer dat de Consument een vergoeding van € 7.678,56 moet betalen in verband met de renteconversie. Bij de berekening van deze vergoeding is de Bank uitgegaan van een vergelijkingsrente waarin de 0,2%-opslag niet is opgenomen.

- 4.9 De Consument heeft de offerte aanvaard en de vergoeding betaald. Op de offerte heeft hij aangetekend dat de vergoeding onder protest wordt betaald. Daarbij heeft hij verwezen naar zijn e-mailbericht van 17 januari 2018.

5. Klacht en uitspraak Geschillencommissie

- 5.1 De Consument vordert betaling van € 1.807,00 vermeerderd met wettelijke rente vanaf 1 februari 2018. Hiertoe heeft hij, kort samengevat, aangevoerd dat de Bank een te hoge vergoeding in rekening heeft gebracht voor de renteconversie van begin 2018 door bij de berekening van de vergoeding de 0,2%-opslag niet in aanmerking te nemen bij de bepaling van de vergelijkingsrente.

- 5.2 De Geschillencommissie heeft de vordering in die zin toegewezen dat de Bank de vergoeding opnieuw moet berekenen, uitgaande van een vergelijkingsrente bestaande uit de standaardrente plus de productopslag van 0,2%, en dat de Bank aan de Consument moet terugbetalen hetgeen hij aan haar te veel heeft betaald, vermeerderd met de wettelijke rente daarover vanaf 1 februari 2018.

De Geschillencommissie heeft ter motivering van haar beslissing verwezen naar het op 20 maart 2017 door de Autoriteit Financiële Markten uitgebrachte rapport "Vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek. Uitgangspunten berekening van het financiële nadeel" (verder: de Leidraad 2017). De Geschillencommissie heeft overwogen dat doorslaggevend is of de vergoeding is berekend conform de uitgangspunten van de Leidraad 2017 (rov. 4.1). Een juiste toepassing van de Uitgangspunten 2 en 3 van de Leidraad 2017 leidt naar het oordeel van de Geschillencommissie ertoe dat de vergoeding moet worden berekend met een vergelijkingsrente waarin de 0,2%-opslag is opgenomen (rov. 4.2-4.18).

6. Beoordeling van het beroep

- 6.1 De vraag die partijen verdeeld houdt, is of bij de bepaling van de vergoeding die de Consument aan de Bank dient te betalen in verband met de per 1 februari 2018 doorgevoerde renteconversie, de 0,2%-opslag moet worden opgenomen in de daarbij in aanmerking te nemen vergelijkingsrente. De Consument beantwoordt die vraag bevestigend (verder: de uitleg-Consument), de Bank ontkennend (verder: de uitleg-Bank). Bij de uitleg-Consument komt de vergoeding € 1.806,73 lager uit dan bij de uitleg-Bank (€ 5.871,83 in plaats van € 7.678,56).
- 6.2 De Bank heeft vier grieven aangevoerd tegen de uitspraak van de Geschillencommissie.
- 6.3 Grief I bestrijdt rov. 4.1 van de uitspraak van de Geschillencommissie. De Geschillencommissie heeft daarin overwogen dat de Bank heeft gesteld dat haar berekeningsmethodiek aan de Leidraad 2017 voldoet en dat de Bank de Leidraad 2017 heeft onderschreven. Om die reden heeft de Geschillencommissie beoordeeld of de vergoeding is berekend conform de uitgangspunten van de Leidraad 2017. De Geschillencommissie acht daarom niet meer doorslaggevend of de vergoeding is berekend conform hetgeen tussen partijen is overeengekomen. De grief klaagt dat de Geschillencommissie ten onrechte de Leidraad 2017 als maatstaf voor de berekening heeft genomen en ten onrechte heeft geoordeeld dat de contractueel overeengekomen vergoedingsregeling niet meer doorslaggevend is. Volgens de Bank moet wel degelijk worden getoetst of de vergoeding is berekend conform hetgeen tussen partijen is overeengekomen. Immers, zowel het standpunt van de Consument als dat van de Bank is gebaseerd op uitleg van hetgeen tussen hen is overeengekomen.
- 6.4 De grief is in elk geval in zoverre gegrond dat het tussen de Consument en de Bank gesloten contract het uitgangspunt is van de berekening van de vergoeding die aan de Bank toekomt. De overeengekomen berekeningswijze dient alleen dan buiten toepassing te worden gelaten indien deze in strijd komt met de wet. Verder verdient opmerking dat de Leidraad 2017 (waarmee de contractuele vergoedingsregeling volgens de Bank in overeenstemming is) niet (rechtstreeks) van toepassing is in deze zaak. De Leidraad 2017 vormt namelijk een uitwerking van artikel 81c lid 2 BGfo. Die bepaling is hier niet van toepassing. In die bepaling is de norm opgenomen dat een aanbieder van een hypothecair krediet voor vervroegde aflossing geen vergoeding in rekening mag brengen die hoger is dan het financiële nadeel dat de aanbieder heeft bij vervroegde aflossing. In de zaak die hier aan de orde is, is echter geen sprake van vervroegde aflossing, maar van renteconversie. Daarvoor geldt sinds 1 juli 2019 artikel 81ca BGfo, waarin overigens dezelfde norm is neergelegd als in artikel 81c lid 2 BGfo. Het doel van de Leidraad 2017 (voor zover deze al een rol speelt in dit geval, dat geen betrekking heeft op vervroegde aflossing, maar op renteconversie) is ook niet om contractuele afspraken geheel terzijde of op de tweede plaats te stellen.

- 6.5 De Commissie van Beroep zal dus alsnog onderzoeken wat partijen zijn overeengekomen over de aan de Bank te betalen vergoeding in geval van renteconversie. Daartoe zal zij beoordelen wat de tussen partijen overeengekomen bepalingen inhouden, voor zover zij betrekking hebben op de berekening van de vergoeding die aan de Bank toekomt in geval van renteconversie.
- 6.6 Opmerking verdient dat de Commissie van Beroep zich zal concentreren op de betekenis van de bepalingen voor het geval dat renteconversie plaatsvindt. De overwegingen van de Commissie van Beroep hebben geen betrekking op de betekenis van de bepalingen voor het geval dat vervroegde aflossing plaatsvindt.
- 6.7 Bij de uitleg van de tussen de Bank en de Consument overeengekomen bepalingen komt het aan op de zin die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs daaraan mochten toekennen en hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten. Ingevolge artikel 6:238 lid 2 BW moeten bedingen in consumentenovereenkomsten duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld en komt bij twijfel over de betekenis van een beding voorrang toe aan de uitleg die voor de Consument het gunstigste is.
- 6.8 In de documenten uit 2014 wordt verwezen naar de artikelen 21 sub d en 22 sub d van de Algemene Voorwaarden voor Hypothecaire Geldleningen HH/09/12/3276. Beide partijen gaan echter ervan uit dat in plaats daarvan de artikelen 21 en 22 van de Algemene Voorwaarden 2017 in aanmerking moeten worden genomen. De Commissie van Beroep zal partijen hierin volgen en derhalve deze laatste bepalingen in aanmerking nemen bij de uitleg van hetgeen partijen zijn overeengekomen (zie rov. 4.3 slot en rov. 4.6 hiervoor).
- 6.9 In artikel 22 (eerste alinea) van de Algemene Voorwaarden 2017 staat dat een klant die vervroegd wil aflossen een vergoeding moet betalen omdat de klant (een deel van) het rentebedrag van de lening niet meer betaalt. Hierdoor heeft de Bank "renteeverlies". Bij aanvang van de rentelooptijd heeft de Bank wel rekening gehouden met de ontvangst van deze rentebedragen. Voor "misgelopen rente-inkomsten" betaalt de klant een vergoeding, aldus artikel 22. Uit de documenten uit 2014 volgt dat de regeling van artikel 21 en 22 van de Algemene Voorwaarden 2017 ook van toepassing is in het geval van renteconversie. Ook bij renteconversie betaalt een klant dus een vergoeding voor "misgelopen rente-inkomsten".
- 6.10 In de berekeningswijze die is uiteengezet in artikel 22 van de Algemene Voorwaarden 2017, zijn – voor deze zaak – de volgende begrippen van belang:
- "De overeengekomen standaardrente van [de] hypotheeklening zonder persoonlijke opslagen en arrangementskortingen, maar inclusief de eventuele rentemiddelingsopslag";
 - "De actuele standaard rentepercentages";
 - "De vergelijkingsrente". Daarvoor wordt gekeken naar "de actuele standaard-rentepercentages met een langere en kortere rentelooptijd die het dichtst bij de resterende looptijd van de lening liggen". De vergelijkingsrente is gelijk aan "het hoogste

actuele standaardrentepercentage van de dichtstbijzijnde rentelooptijden". Dit rentepercentage is "zonder persoonlijke opslagen en/of kortingen".

- De "misgelopen rente-inkomsten": het verschil tussen de overeengekomen standaardrente en de vergelijkingsrente.

- 6.11 De Commissie van Beroep zal eerst onderzoeken of de 0,2%-opslag als een rente is op te vatten.
- 6.12 In de offerte van 2018 telt de Bank de productopslag van 0,2% op bij het standaard rentepercentage en duidt zij het totaal aan als het *nominale rentepercentage* (zie rov. 4.8 hiervoor). Dat biedt steun aan de conclusie dat de 0,2%-opslag ook door de Bank als een component van de rente wordt gezien.
- 6.13 In grief 4.2 klaagt de Bank dat de Geschillencommissie ten onrechte is voorbijgegaan aan het in de Leidraad 2017 gemaakte onderscheid tussen renterisico en terugbetalingsrisico. De 0,2%-opslag houdt geen verband met het renterisico, aldus de Bank. Deze klacht faalt. Indien met deze klacht al is beoogd een argument te geven voor het standpunt dat tussen partijen overeengekomen is dat de 0,2%-opslag niet als rentecomponent moet worden gezien, geldt dat de Consument redelijkerwijze niet behoefde te begrijpen dat het onderscheid tussen het renterisico en het terugbetalingsrisico ten nadele van hem van belang zou zijn bij de uitleg van de bepalingen in de documenten uit 2014, de Algemene Voorwaarden 2017 of de offerte van 2018. Gesteld noch gebleken is dat de Bank de Consument op enig moment op dit onderscheid heeft gewezen. De enkele omstandigheid dat dit onderscheid gemaakt wordt in de Leidraad 2017 maakt dat niet anders.
- 6.14 De Commissie van Beroep is op grond van het voorgaande van oordeel dat tussen partijen is overeengekomen dat de 0,2%-opslag als een rente is op te vatten.
- 6.15 Vervolgens zal de Commissie van Beroep onderzoeken of de 0,2%-opslag besloten ligt in het begrip "actuele standaard rentepercentage" als genoemd in artikel 22 van de Algemene Voorwaarden 2017 (hierna: standaardrente).
- 6.16 Betoogd zou kunnen worden dat de term "standaardrente" op zichzelf reeds meebrengt dat de 0,2%-opslag niet in de vergelijkingsrente dient te worden opgenomen, omdat het een opslag is en daarom geen deel uitmaakt van de standaardrente. De term "standaardrente" heeft echter geen vastomlijnde betekenis. De Bank heeft noch in de documenten uit 2014, noch in de Algemene Voorwaarden 2017, noch in de offerte van 2018, noch elders een definitie van deze term aan de Consument kenbaar gemaakt. De Consument behoefde dan ook niet uit het enkele gebruik van de term "standaardrente" te begrijpen dat de Bank met deze term bedoelde dat daarin geen enkele opslag verdisconteerd zou kunnen zijn.
- 6.17 De Bank hanteert ook de term "basisrente". Het is mogelijk dat met "standaardrente" hetzelfde wordt bedoeld als met "basisrente", maar het is evengoed mogelijk dat met "standaardrente van een product" gedoeld wordt op de basisrente van het

productenassortiment, vermeerderd met de productopslag. Indien dat laatste wordt aangenomen, zou dat ertoe leiden dat de standaardrente van het product, vermeerderd en verminderd met de persoonlijke op- en afslagen, uitkomt op de "nominale rente" of de "persoonlijke rente", de rente die bij de individuele klant voor de desbetreffende geldlening in rekening wordt gebracht.

- 6.18 Het betoog van de Bank komt erop neer dat in dit geval de actuele standaardrente (en daarmee ook de vergelijkingsrente) de in de offerte van 2018 genoemde "standaardrente" is en dat de in die offerte genoemde 0,2%-opslag een persoonlijke opslag is die niet moet worden meegenomen bij de vaststelling van de vergelijkingsrente. Immers, in de offerte van 2018 wordt de nominale rente (2,050%) voorgesteld als het totaal van de standaardrente (1,850%) en de 0,2%-opslag (zie rov. 4.8 hiervoor). In die opstelling maakt de 0,2%-opslag geen deel uit van de standaardrente. De Commissie van Beroep vat dit aldus op dat – in de ogen van de Bank – de 0,2%-opslag in ieder geval geen deel uitmaakt van de standaardrente als bedoeld in de documenten uit 2014 en de Algemene Voorwaarden 2017. De Bank heeft hierover gesteld dat de standaardrente de rente is waartegen zij bereid is een bedrag voor een bepaalde periode uit te lenen. Als de lening risicovoller is (zoals het geval is bij een aflossingsvrije lening) komen daar opslagen bovenop. Verder heeft de Bank aangevoerd dat bij het bepalen van de vergelijkingsrente opslagen nooit worden meegenomen. Dit is volgens de Bank de meest zuivere methode. Wanneer zou worden gerekend mét op- en afslagen, kan een onzuivere vergelijking ontstaan bij het berekenen van de vergoeding. Dit brengt volgens de Bank mee dat de uitleg-Bank juist is.
- 6.19 Uit de enkele omstandigheid dat de Consument de offerte van 2018 heeft aanvaard zonder specifiek bezwaar te maken tegen de specificatie daarin van de rente waarbij de nominale rente voorgesteld wordt als het totaal van de standaardrente en de 0,2%-opslag, kan redelijkerwijs niet worden afgeleid dat de Consument ermee instemde dat de in die offerte vermelde "standaardrente" door de Bank zou worden gebruikt als de "actuele standaardrente", die in artikel 22 van de Algemene voorwaarden 2017 bepalend is voor de hoogte van de vergelijkingsrente. Tegen de door de Bank vastgestelde vergelijkingsrente heeft hij immers (wel) bezwaar gemaakt (zie rov. 4.7-4.9 hiervoor). De Consument hoefde niet te begrijpen dat hij door instemming met de offerte ook ermee instemde dat de daarin vermelde "standaardrente" de grondslag zou vormen voor de "vergelijkingsrente" als bedoeld in artikel 22 van de Algemene voorwaarden 2017. Van hem kan dan ook niet worden gevergd dat hij afzonderlijk bezwaar zou maken tegen de bedoelde opstelling en het daar gemaakte gebruik van het woord of de woorden "standaard rentepercentage" in een betekenis die wijst op de uitleg-Bank. Gesteld noch gebleken is dat een dergelijke opstelling van de rente ooit eerder aan de Consument getoond is geweest.
- 6.20 De 0,2%-opslag is in 2016 ingevoerd. Daarom is met name van belang hoe de Bank de term "standaardrente" sinds 2016 gebruikt heeft, en is minder van belang hoe de Bank die term tot 2016 gebruikte. Zoals hiervoor in rov. 4.6 en 6.10 is weergegeven, wordt in artikel 22 van de Algemene Voorwaarden 2017 aan de aanduiding "overeengekomen standaardrente van [de] hypotheeklening" toegevoegd: "zonder persoonlijke opslagen en arrangementskortingen" en wordt uitdrukkelijk vermeld dat het rentepercentage van de vergelijkingsrente is "zonder

persoonlijke opslagen en/of kortingen". Deze toevoeging en uitdrukkelijke vermelding zouden niet nodig zijn, als "standaardrente" op zichzelf een grootte was waarin geen opslagen zijn opgenomen. Deze toevoegingen vormen daarom aanwijzingen dat de "standaardrente" op zichzelf een grootte is die juist wel opslagen omvat.

- 6.21 De Commissie van Beroep is op grond van het voorgaande van oordeel dat tussen partijen is overeengekomen dat het begrip "standaardrente" *wel* opslagen omvat.
- 6.22 Nu zal de Commissie van Beroep onderzoeken of de 0,2%-opslag een *persoonlijke* opslag is, die om die reden niet in de vergelijkingsrente moet worden opgenomen.
- 6.23 De toevoeging van de woorden "persoonlijke" en "individuele" wijst erop dat onderscheid wordt gemaakt tussen persoonlijke dan wel individuele opslagen, die niet in de vergelijkingsrente moeten worden opgenomen en andere opslagen, die wel in de vergelijkingsrente moeten worden opgenomen.
- 6.24 De Bank heeft het standpunt ingenomen dat de bepalingen uit de documenten uit 2014 zo moeten worden begrepen dat de 0,2%-opslag moet worden aangemerkt als een persoonlijke of individuele opslag, zodat zij om die reden niet in de vergelijkingsrente dient te worden opgenomen. Dit behoefde de Consument echter redelijkerwijs niet te begrijpen uit de bewoordingen van de documenten uit 2014 of de Algemene Voorwaarden 2017. De 0,2%-opslag houdt niet zozeer verband met persoonlijke omstandigheden van de kredietnemer als wel met de aard van de geldlening. Zoals hiervoor in rov. 4.5 is overwogen, is de opslag ingevoerd op grond van de overweging dat bij aflossingsvrije geldleningen het risico op restschulden hoger is dan bij andere soorten geldleningen. Dat is een overweging die verband houdt met de aard van de aflossingsvrije geldlening. Verder gebruikt de Bank in de offerte van 2018 voor de 0,2%-opslag de term "productopslag". Die term wekt op zijn minst de suggestie dat de opslag in de eerste plaats verband houdt met de aard van het product, en niet met de persoonlijke omstandigheden van degene die voor het product kiest. Anders dan de Bank heeft betoogd, rechtvaardigt de enkele omstandigheid dat ieders persoonlijke keuze voor een hypotheekvorm individueel bepaald is, niet de conclusie dat de 0,2%-opslag als een persoonlijke of individuele opslag moet worden aangemerkt. In elk geval behoefde de Consument dat niet zo te begrijpen.
- 6.25 De Bank heeft een vergelijking gemaakt tussen de 0,2%-opslag en LTV-opslagen. LTV staat voor loan to value. Deze vergelijking baat de Bank niet. LTV-opslagen houden verband met de verhouding van het uitgeleende bedrag tot de waarde van het huis. LTV-opslagen zijn gebaseerd op de hoogte van de gewenste of benodigde financiering en op de waarde van het voor de hypotheek beschikbare huis. De LTV-opslag heeft in zoverre betrekking op de persoonlijke omstandigheden van de kredietnemer. De 0,2%-opslag ziet echter op andere omstandigheden en heeft vooral betrekking op de aard van de aflossingsvrije geldlening, zoals hiervoor overwogen. Indien de Bank de LTV-opslag niet in de vergelijkingsrente opneemt op de grond dat deze als een persoonlijke of individuele opslag in de zin van de

Algemene Voorwaarden 2017 is te beschouwen, dan is dat dus geen valide argument om ook de 0,2%-opslag niet in de vergelijkingsrente op te nemen.

- 6.26 De Commissie van Beroep is op grond van het voorgaande van oordeel dat tussen partijen is overeengekomen dat de 0,2%-opslag geen persoonlijke opslag vormt, zodat dit geen grond vormt om de opslag *niet* in de in de vergelijkingsrente op te nemen.
- 6.27 Verder zal de Commissie van Beroep onderzoeken of sprake is van "misgelopen rente-inkomsten" als bedoeld in artikel 22 van de Algemene Voorwaarden 2017.
- 6.28 Na de renteconversie zal de Bank inkomsten ontvangen waarin de 0,2%-opslag is opgenomen, een opslag die vóór de renteconversie niet in rekening werd gebracht. Er is dus geen sprake van dat de Bank ten tijde van het sluiten van de lening rekening heeft gehouden met rente-inkomsten uit hoofde van de 0,2%-opslag en dat zij deze rente-inkomsten "misloopt" als gevolg van de renteconversie.
- 6.29 De Bank heeft nog aangevoerd dat in het hypothetische geval dat de Bank vóór de conversie wel een opslag als de 0,2%-opslag zou hanteren, maar na de conversie niet meer, de vergoeding bij de uitleg-Consument hoger uitkomt dan bij de uitleg-Bank. De Bank noemt dit het 'spiegelbeeldige' geval. Dit argument overtuigt niet. Het 'spiegelbeeldige' geval wijkt af van dit geval. Hoe de vergoeding in het 'spiegelbeeldige' geval berekend zou moeten worden, kan in het midden blijven. Dat is niet van belang voor de beoordeling van dit geval.
- 6.30 Ten slotte geldt nog het volgende. Bij de uitleg-Bank moet de Consument:
- (i) een hogere vergoeding in verband met de renteconversie betalen dan bij de uitleg-Consument, vanwege het verschil in behandeling van de 0,2%-opslag, en
 - (ii) na de renteconversie bedragen betalen waarin de 0,2%-opslag is opgenomen.
- De uitleg-Bank komt dus erop neer dat de Consument tweemaal betaalt voor zijn keuze voor de renteconversie. Daarvoor wordt geen rechtvaardiging gegeven in de documenten uit 2014, de Algemene Voorwaarden 2017, de offerte van 2018 of andere tussen partijen overeengekomen bepalingen. Enige rechtvaardiging daarvoor is ook niet vanzelfsprekend. Het strookt ook niet met de ratio van de vergoedingsregeling, die er immers op gericht is dat de Bank gecompenseerd wordt voor renteverlies.
- Deze uitkomst is des te minder gerechtvaardigd, omdat de Bank eenzijdig de 0,2%-opslag heeft ingevoerd zonder de bepalingen over de vergoeding bij renteconversie te wijzigen en dus zelf de situatie heeft gecreëerd waarin de Consument volgens de uitleg-Bank tweemaal betaalt. Ten nadele van de Bank weegt nog mee dat indien de uitleg-Bank gevolgd wordt, de Bank de vergoeding voor de renteconversie eenzijdig op een weinig transparante wijze kan verhogen door de "standaardrente" laag te houden en productopslagen in te voeren (en te verhogen).
- 6.31 Slotsom van het voorgaande is dat de overeengekomen bepalingen moeten worden uitgelegd overeenkomstig de uitleg-Consument. Tussen partijen is dus overeengekomen dat bij de berekening van de vergoeding een vergelijkingsrente wordt gehanteerd waarin de 0,2%-opslag is opgenomen. Dit brengt mee dat grief I, hoewel gegrond, de Bank toch niet kan baten.

- 6.32 De grieven 2 en 3 zijn gericht tegen de wijze waarop de Geschillencommissie de Leidraad 2017 in haar beoordeling heeft betrokken. Deze grieven missen belang, nu het geschil tussen partijen reeds ten volle beslecht kan worden op basis van de uitleg van de contractuele afspraken tussen partijen en derhalve de Leidraad 2017 daarbij geen rol speelt.
- 6.33 In grief 4.1 klaagt de Bank dat de Geschillencommissie ten onrechte heeft nagelaten te beoordelen of de door de Bank in rekening gebrachte vergoeding het financiële nadeel van de Bank overschrijdt.
De grief faalt. De Geschillencommissie is aan de hand van de Leidraad 2017 tot de slotsom gekomen dat bij de bepaling van de vergoeding die aan de Bank in verband van de renteconversie toekomt, de 0,2%-opslag in aanmerking moet worden genomen. Hiermee verviel de noodzaak om nog apart na te gaan of de door de Bank in rekening gebrachte vergoeding uitsteeg boven het door haar geleden nadeel. Met het in aanmerking moeten nemen van de 0,2%-opslag bij de berekening van de vergoeding wordt voorkomen dat de vergoeding meer bedraagt dan het geleden financiële nadeel.
Ook de Commissie van Beroep is (zij het niet aan de hand van de Leidraad 2017, maar op basis van contractsuitleg) tot de slotsom gekomen dat bij de bepaling van de vergoeding die aan de Bank in verband van de renteconversie toekomt, de 0,2%-opslag in aanmerking moet worden genomen. De Consument is ook bereid de aldus bepaalde vergoeding te betalen.
- 6.34 Grief 4.2 is gedeeltelijk hiervoor in rov. 6.13 besproken. Voor het overige mist grief 4.2 belang, omdat ook deze grief gericht is tegen de wijze waarop de Geschillencommissie de Leidraad 2017 in haar beoordeling heeft betrokken.
- 6.35 Grief 4.3 houdt in dat de Geschillencommissie ten onrechte geen acht heeft geslagen op het betoog van de Bank dat zij de Consument een financieel voordeel heeft gegeven doordat zij de Consument geen vergoeding in rekening heeft gebracht voor haar renteverlies over 20% van de oorspronkelijke hoofdsom, omdat de Consument een aflossingsvrije ruimte van die omvang heeft. Daardoor is het door de Bank geleden financiële nadeel volgens de Bank in werkelijkheid ongeveer € 3.750,00 meer dan zij bij de Consument in rekening heeft gebracht.
- 6.36 De klacht in grief 4.3 komt erop neer dat de Geschillencommissie ten onrechte geen acht heeft geslagen op het feit dat de Bank haar berekening van de vergoeding mede aldus heeft toegelicht dat zij door bij de berekening van de vergoeding rekening te houden met een 20% vrije aflossing een veel hoger nadeel heeft geleden dan met de vergoeding in rekening is gebracht. Ook bij deze klacht wordt uit het oog verloren dat, nu naar het oordeel van zowel de Geschillencommissie als de Commissie van Beroep de 0,2%-opslag in aanmerking moet worden genomen bij de berekening van de vergoeding, de vraag niet meer speelt of de vergoeding het financiële nadeel overschrijdt (zie de beoordeling van grief 4.1).
- 6.37 Geen van de grieven heeft succes. De Commissie van Beroep zal de bestreden beslissing handhaven, zij het op andere gronden.
Partijen zijn het eens over de uitkomst van de berekening van de vergoeding volgens de uitleg-Consument (zie rov. 6.1 hiervoor). Het is dus niet nodig dat de Bank wordt

veroordeeld om dat uit te rekenen, zoals de Geschillencommissie heeft gedaan. In die omstandigheid ziet de Commissie van Beroep echter geen aanleiding om de uitspraak van de Geschillencommissie te vernietigen. Ook bij handhaving van de bestreden beslissing valt te verwachten dat tussen partijen geen problemen zullen rijzen over de wijze van uitvoering van de bestreden beslissing.

- 6.38 Aangezien de Consument in het gelijk wordt gesteld, zal de Commissie van Beroep op de voet van artikel 13.4 Reglement en het bijbehorende Liquidatietarief bepalen dat de Bank € 300,00 (tweemaal € 150,00) aan de Consument zal vergoeden in verband met de kosten van rechtsbijstand in beroep. Dit doet niet af aan hetgeen hiervoor in rov. 3.4 is overwogen.

7. Beslissing

De Commissie van Beroep:

handhaaft de bestreden beslissing;

bepaalt dat de Bank € 300,00 aan de Consument zal vergoeden in verband met de kosten van rechtsbijstand in beroep;

verstaat dat de Bank (in aanvulling op het zojuist genoemde bedrag van € 300,00) een zodanig bedrag zal betalen dat zij in totaal de volledige advocaatkosten voor haar rekening zal nemen die de Consument in verband met dit beroep heeft gemaakt.