

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-622  
(mr. R.J. Paris, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. S.O.H. Bakkerus, leden en  
mr. L.T.A. van Eck, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 25 oktober 2018  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Santander Consumer Finance Benelux B.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen  
de Bank  
Datum uitspraak : 29 juli 2020  
Aard uitspraak : Bindend advies  
Uitkomst : Vordering toegewezen

## **Samenvatting**

Consument mag verwachten dat de rente op het doorlopend krediet gedurende de looptijd in de pas blijft met de relevante markrente. Dit oordeel is in lijn met de uitspraken van de Commissie van Beroep van 21 januari 2019 en 5 februari 2020 (2019-004, 2019-005 en 2019-005B) en het daaraan ten grondslag liggende rapport van deskundigen (2019-005C). De bank moet de verschuldigde rente voor deze consument opnieuw berekenen en te veel betaalde rente terugbetalen.

## **I. De procedure**

I.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 van 23 oktober 2018;
- 2) het verweerschrift van de Bank van 16 mei 2019;
- 3) de repliek van Consument van 22 juli 2019;
- 4) de dupliek van de Bank van 5 augustus 2019;
- 5) de pleitnotities van Consument en de Bank van 3 oktober 2019;
- 6) de reactie van de Bank na de zitting van 29 november 2019;
- 7) de reactie van de Bank op de uitspraak van de Commissie van Beroep (van 5 februari 2020 CvB Kifid 2019-005B) van 17 maart 2020;
- 8) de reactie van Consument na de zitting en op de uitspraak van de Commissie van Beroep (van 5 februari 2020) van 8 april 2020;
- 9) de reactie van de Bank van 11 mei 2020;
- 10) de reactie van Consument van 8 juni 2020.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 3 oktober 2019 en zijn aldaar verschenen.

- 1.2 Consument en de Bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## **2. Het geschil**

### *Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De Bank heeft Consument op 6 oktober 2010 een doorlopend krediet met een kredietlimiet van € 10.000,- (hierna: het krediet) verstrekt.
- 2.2 De Algemene Voorwaarden van de Bank van 1 mei 2019 (hierna: de voorwaarden) zijn van toepassing op de rechtsverhouding tussen partijen. In artikel 3.2 onder a van de voorwaarden staat, voor zover relevant: *“Voor doorlopende kredieten geldt een variabele looptijd en een variabele kredietvergoeding. Onder variabele looptijd wordt verstaan dat de looptijd van de transactie wordt aangepast aan de hoogte van het uitstaand saldo. Onder variabele kredietvergoeding wordt verstaan dat het vooraf vastgestelde kredietvergoedingspercentage per betalingstermijn gedurende de looptijd kan worden gewijzigd.”*
- 2.3 De kredietvergoeding was bij de aanvang van het krediet 10,9% en is gedurende de looptijd van het krediet niet gewijzigd.
- 2.4 Het krediet is op 22 september 2016 afgelost.

### *De klacht en vordering*

- 2.5 De klacht van Consument luidt, kort samengevat, dat de Bank haar een te hoge kredietvergoeding in rekening heeft gebracht. De door de Bank berekende kredietvergoeding heeft de marktrente onvoldoende gevolgd. De kredietvergoeding is gedurende de looptijd van het krediet 10,9% gebleven, terwijl de marktrente wel daalde. Consument vordert dat de kredietvergoeding met terugwerkende kracht over de periode van 6 oktober 2010 tot 22 september 2016 wordt verlaagd en de Bank haar terugbetaalt wat zij te veel aan kredietvergoeding heeft betaald. Tevens vordert zij wettelijke rente over dit bedrag vanaf 1 januari 2012.

### *Het verweer*

- 2.6 De Bank verweert zich allereerst met een beroep op de klachtplicht en een beroep op gedeeltelijke verjaring. Verder voert de Bank aan dat de aan Consument doorberekende kredietvergoeding marktconform was en niet in aanmerkelijke mate afweek van de door andere kredietaanbieders gehanteerde tarieven voor vergelijkbare kredieten. De Bank is op grond van artikel 3.2 van de voorwaarden bevoegd de kredietvergoeding vast te stellen. Deze bevoegdheid heeft de Bank niet gebruikt op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

Het kenmerk van dit krediet was bovendien dat Consument kosteloos het krediet kon aflossen of oversluiten. Consument heeft dit niet gedaan. Het rentewijzigingsbeding is niet oneerlijk of onredelijk bezwarend.

### **3. De beoordeling**

#### *Inleiding*

- 3.1 De Bank heeft op 6 oktober 2010 een krediet aan Consument verstrekt. Dit krediet is op 22 september 2016 afgelost. Partijen waren overeengekomen dat de Bank gedurende de looptijd van het krediet een variabele kredietvergoeding bij Consument in rekening brengt. Deze kredietvergoeding was echter gedurende de gehele looptijd 10,9%. Partijen zijn het erover eens dat de Bank de bevoegdheid had die kredietvergoeding eenzijdig aan te passen. Consument klaagt in deze uitspraak over de hoogte van de aan haar doorberekende rentevergoeding gedurende de looptijd van het krediet.
- 3.2 Deze uitspraak gaat eerst in op het beroep op de klachtplicht door de Bank. Daarna komt de Commissie toe aan de inhoudelijke beoordeling van de klacht waarbij als eerste op het beroep op verjaring door de Bank zal worden ingegaan. Daarbij zal eerst de hoogte van de door de Bank aan Consument doorberekende kredietvergoeding aan de orde komen en vervolgens de vraag of het rentewijzigingsbeding oneerlijk of onredelijk bezwarend is.

#### *Het beroep op de klachtplicht*

- 3.3 De Bank doet een beroep op de klachtplicht van artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek (BW). Consument benoemt dat de Euriborrente vanaf 1 januari 2012 daalde en de Bank vanaf dat moment de Bank de kredietvergoeding naar beneden had moeten bijstellen. Hieruit leidt de Bank af dat Consument in een periode van drie jaar na 1 januari 2012 én nadat zij redelijkerwijs had kunnen vaststellen dat de Euriborrente consequent was gedaald, dus uiterlijk vanaf 1 januari 2013, in de gelegenheid was om te klagen. Consument heeft volgens de Bank te laat geklaagd.
- 3.4 In artikel 6:89 BW is opgenomen dat een consument zich binnen bekwame tijd moet beklagen nadat hij het gebrek in de prestatie, in dit geval het niet wijzigen van de kredietvergoeding, heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken. Volgens vaste rechtspraak van de Hoge Raad dient bij de beantwoording van de vraag of is voldaan aan de in artikel 6:89 BW besloten liggende klachtplicht acht te worden geslagen op alle relevante omstandigheden van het geval. Daarbij is ook van belang of de Bank nadeel lijdt door het late tijdstip waarop Consument heeft geklaagd. Zie HR 8 oktober 2010, ECLI:NL:HR:2010:BM9615 en HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600.

Rekening dient te worden gehouden met enerzijds het voor de schuldeiser (Consument) ingrijpende rechtsgevolg van het te laat protesteren zoals in artikel 6:89 BW vermeld – te weten verval van al zijn rechten ter zake van de tekortkoming – en anderzijds de concrete belangen waarin de schuldenaar (de Bank) is geschaad door het late tijdstip waarop dat protest is gedaan, zoals een benadeling in zijn bewijspositie of een aantasting van zijn mogelijkheden de gevolgen van de gestelde tekortkoming te beperken. De tijd die is verstreken tussen het tijdstip dat bekendheid met het gebrek bestaat of redelijkerwijs diende te bestaan, en dat van het protest, vormt in die beoordeling weliswaar een belangrijke factor, maar is niet doorslaggevend. Zie HR 8 oktober 2010, ECLI:NL:HR:2010:BM9615 en HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600.

- 3.5 De Commissie constateert dat de Bank niet heeft geconcretiseerd in welke belangen zij zou zijn geschaad door het tijdstip waarop Consument heeft geprotesteerd. De Bank voert aan dat zij onevenredig nadeel heeft geleden, maar onderbouwt op geen enkele wijze waaruit dit nadeel dan zou hebben bestaan. Dit had wel op haar weg gelegen. Het beroep op artikel 6:89 BW is daarmee onvoldoende onderbouwd en slaagt niet.

#### *Het beroep op verjaring*

- 3.6 Volgens de Bank is de vordering van Consument tot herberekening van de rentevergoeding over de looptijd van het krediet gedeeltelijk verjaard. Consument had eerder moeten en kunnen klagen. De vordering dient te worden beperkt tot de periode direct voorafgaand aan de klacht op 7 april 2018: 7 april 2013 tot en met september 2016.
- 3.7 Het beroep op verjaring slaagt niet. De Commissie overweegt dat een rechtsvordering tot vergoeding van schade verjaart door verloop van vijf jaar na de aanvang van de dag, volgend op die waarop de benadeelde zowel met de schade als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden (artikel 3:310 BW). Naar vaste rechtspraak van de Hoge Raad moet de eis dat de benadeelde bekend is geworden met zowel de schade als de daarvoor aansprakelijke persoon aldus worden opgevat dat het hier gaat om een daadwerkelijke bekendheid, zodat het enkele vermoeden van het bestaan van schade niet volstaat. De verjaringstermijn van artikel 3:310 lid I BW begint pas te lopen op de dag na die waarop de benadeelde daadwerkelijk in staat is een rechtsvordering tot vergoeding van de door hem geleden schade in te stellen. Zie HR 24 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0694, NJ 2003/300. Daarvan zal sprake zijn als de benadeelde voldoende zekerheid – die niet een absolute zekerheid behoeft te zijn – heeft verkregen dat de schade is veroorzaakt door tekortschietend of foutief handelen van de betrokken persoon. Dit houdt niet in dat voor het gaan lopen van de verjaringstermijn is vereist dat de benadeelde, behalve met de feiten en omstandigheden die betrekking hebben op de schade en de daarvoor aansprakelijke persoon, daadwerkelijk bekend is met de juridische beoordeling van die feiten en omstandigheden. Zie HR 26 november 2004, ECLI:NL:HR:2004:AR1739, NJ 2006/115.

Dit betekent evenmin dat is vereist dat de benadeelde steeds ook met de (exacte) oorzaak van de schade bekend is. Zie HR 20 februari 2004, ECLI:NL:HR:2004:AN8903, NJ 2006/113. Het antwoord op de vraag op welk tijdstip de verjaringstermijn is gaan lopen, is afhankelijk van alle ter zake dienende omstandigheden. Zie HR 14 november 2014, ECLI:NL:HR:2014:3240, NJ 2015/207 en Hoge Raad 31 maart 2017 ECLI:NL:HR:2017:552.

- 3.8 De verjaringstermijn vangt aan op het moment dat Consument *voldoende zekerheid* heeft over dat de schade is veroorzaakt door het nalaten of foutief handelen van de Bank. Consument omschrijft dat zij al langer het gevoel had dat de Bank ten onrechte de kredietvergoeding niet verlaagde. Hieruit leidt de Bank af dat Consument in 2011 of 2012 de Bank hiervoor aansprakelijkheid had kunnen stellen. Dat Consument zelf vermoedde dat de Bank een te hoge kredietvergoeding aan haar doorberekende, is echter niet voldoende om uit te gaan van voldoende zekerheid over de aansprakelijkheid van de Bank voor te veel betaalde kredietvergoeding over het krediet. Het beroep op gedeeltelijke verjaring slaagt derhalve niet.

*De hoogte van de kredietvergoeding over de looptijd van het krediet*

- 3.9 Consument legt de Commissie de hoogte van de aan Consument doorberekende kredietvergoeding ter beoordeling voor. Het door de Commissie van Beroep geschetste toetskader (2019-004, 2019-005, 2019-005B) geldt daarvoor als uitgangspunt.
- 3.10 De Bank heeft gemotiveerd verweer gevoerd tegen het toepassen van dat toetskader. De Commissie van Beroep heeft in die uitspraken geoordeeld dat het bij de vraag wat consumenten bij het aangaan van een kredietovereenkomst redelijkerwijs mochten verwachten van de wijze waarop kredietverstrekkers omgaan met hun wijzigingsbevoegdheid aankomt op de uitleg van de kredietovereenkomst. Volgens de Bank heeft de Commissie van Beroep onvoldoende gemotiveerd hoe zij door het uitleggen van die wijzigingsclausule ertoe is gekomen dat kredietnemers mogen verwachten dat de variabele rente de referentierente zou volgen. Het ontbreken van deze motivering is belangrijk, zo voert de Bank aan, juist omdat deze beoordeling afwijkt van het eerdere toetskader van de Commissie van Beroep (CvB 2014-005, 2017-007 en 2017-008). Voor zover al van het eerdere toetskader kan worden afgeweken, kan het nieuwe toetskader alleen gelden vanaf de datum van die uitspraken (21 januari 2019). Van terugwerkende kracht kan geen sprake zijn. Het nieuwe toetskader is dan ook niet van toepassing op deze klacht.
- 3.11 Daarnaast voert de Bank aan dat het toetskader onjuist is, omdat onder meer onvoldoende rekening is gehouden met de ten tijde van het aangaan van de kredietovereenkomsten geldende wettelijke waarborgen en de rol die andere factoren dan marktontwikkelingen spelen bij het vaststellen van de marktrente.

Verder zijn de data van De Nederlandsche Bank (DNB) en van het deskundigenbericht (CvB 2019-005C) ongeschikt om als referentierente te dienen, aldus de Bank.

- 3.12 De door de Bank tegen het toetskader ingebrachte argumenten geven de Commissie geen aanleiding af te wijken van het recent door de Commissie van Beroep geschetste toetskader. De bezwaren van de Bank raken de basis daarvan. Voorkomen dient te worden dat verschillende instanties bij dit klachteninstituut kort na elkaar een verschillend toetskader hanteren. Dit komt de rechtszekerheid niet ten goede. Wél stelt de Commissie de mogelijkheid van hoger beroep open, zodat de Bank haar bezwaren kan voorleggen aan de Commissie van Beroep.
- 3.13 Voor de beoordeling van de hoogte van de aan Consument in rekening gebrachte kredietvergoeding over de periode 6 oktober 2010 tot en met 22 september 2016 is relevant wat Consument bij het aangaan van de kredietovereenkomst redelijkerwijs mocht verwachten van de wijze waarop de Bank van haar wijzigingsbevoegdheid gebruik zou maken. De overeenkomst moet op dit punt worden uitgelegd. Bij de uitleg komt het aan op de betekenis die partijen redelijkerwijs aan de betreffende bepalingen mochten toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten. Is dat niet duidelijk, dan behoort de uitleg van die bevoegdheid in het nadeel van de Bank te worden uitgelegd, omdat de Bank de bepalingen heeft opgesteld en Consument een consument is. Zie art. 6:238 lid 2 BW. De uitleg die voor Consument het gunstigst is, gaat in dat geval voor.
- 3.14 De Bank heeft voor noch bij het sluiten van de kredietovereenkomst aan Consument informatie verstrekt over de samenstelling en de opbouw van de kredietvergoeding. Consument is niet geïnformeerd over de concrete omstandigheden waaronder de Bank van haar wijzigingsbevoegdheid gebruik kon maken. De Bank was ten tijde van de kredietovereenkomst daartoe ook niet verplicht, omdat de kredietovereenkomst is aangegaan voor het in werking treden van de artikel 7:60 en 7:61 BW. Dat Consument op deze punten niet is geïnformeerd is geen tekortkoming, maar is wel van belang voor de vraag welke betekenis Consument mocht toekennen aan het wijzigingsbeding.
- 3.15 Door Consument niet te informeren over de samenstelling en opbouw van de kredietvergoeding en de omstandigheden waaronder de kredietvergoeding kon worden gewijzigd, heeft de Bank Consument onvoldoende inzicht gegeven in specifieke factoren die zij van belang acht voor het bepalen van de hoogte van de kredietvergoeding en de wijze waarop die factoren op de kredietvergoeding van invloed zijn. Consument hoefde er daarom geen rekening mee te houden dat er voor de Bank specifieke factoren waren die ertoe konden leiden dat de kredietvergoeding niet de beweging van de markt zou volgen.

- 3.16 Consument mocht verwachten dat de rente de ontwikkelingen in de markt zou volgen, in die zin dat (het verloop van) de kredietvergoeding niet onredelijk in haar nadeel zou afwijken van (het verloop van) de gebruikelijk in de markt gehanteerde rente voor vergelijkbare kredieten. Zij mocht dus, kort gezegd, verwachten dat de kredietvergoeding de beweging zou volgen van (in pas zou blijven met) de marktrente op doorlopende kredieten voor consumenten. Dit beperkt de Bank in het gebruik van haar wijzigingsbevoegdheid ten nadele van Consument.
- 3.17 De gemiddelde rente in de markt weerspiegelt de wijze waarop kredietaanbieders, waaronder de Bank, op de relevante kredietmarkt omgaan met de actuele ontwikkelingen die van belang zijn voor het bepalen van de hoogte van de kredietvergoeding. Die ontwikkelingen betreffen niet alleen Euribor-tarieven, maar eveneens factoren als liquiditeitsopslagen, kapitaaleisen, risk based pricing en concurrentieoverwegingen.
- 3.18 Het staat de Bank vrij om Consument bij het aangaan van de kredietovereenkomst een kredietvergoeding aan te bieden, die hoger of lager is dan het gemiddelde van rentes die kredietaanbieders op dat moment hanteren voor doorlopende kredieten aan consumenten. De Bank kan in die kredietvergoeding alle factoren meewegen die volgens haar de prijs van het krediet in het individuele geval moeten bepalen, waaronder commerciële overwegingen en het risico dat volgens de inschatting van de kredietaanbieder aan de individuele consument is verbonden. De prijs wordt dus bij aanvang van de kredietovereenkomst bepaald en Consument aanvaardt die met het sluiten van de kredietovereenkomst. Daarmee is het verschil vastgelegd tussen de individuele kredietvergoeding en het gemiddelde van de rente op de relevante kredietmarkt. De Bank zal dit verschil moeten handhaven, althans ervoor moeten zorgen dat dit verschil niet ten nadele van Consument wijzigt. De kredietvergoeding blijft dan in de pas met de marktrente en voldoet aan de verwachtingen die Consument daarover mocht hebben.
- 3.19 De Bank zal, om de door Consument verschuldigde kredietvergoeding over de periode van 6 oktober 2010 tot 22 september 2016 in de pas te houden met de gemiddelde rente, de kredietvergoeding over die periode opnieuw moeten berekenen.
- 3.20 De gemiddelde rente op doorlopende kredieten voor consumenten vanaf juni 2010 kan worden gevonden door raadpleging van gegevens die beschikbaar zijn op de website van DNB onder [statistiek.dnb.nl](http://statistiek.dnb.nl), in de tabel kernindicatoren monetaire statistieken (maand) onder Roodstand en doorlopend krediet, Rente op uitstaand bedrag – Rekeningcourant krediet – doorlopend krediet (percentages), Sector Huishoudens (CvB Kifid 2019-004, overweging 5.12; CvB 2019-005B overweging 2.10).

3.21 De Bank moet bij het dalen of stijgen van de marktrente over die periode de individuele kredietvergoeding laten meebewegen. Dat wil niet zeggen dat de Bank de kredietvergoeding bij een dalende of stijgende marktrente dagelijks moet aanpassen. Een periodieke aanpassing met redelijke intervallen volstaat. Een aanpassing per kwartaal kan in het algemeen als redelijk worden aangenomen. Bij een stijging van de marktrente mag de Bank in het voordeel van Consument geheel of gedeeltelijk afzien van het verhogen van de kredietvergoeding. Het verschil tussen de gemiddelde rente en de kredietvergoeding, zoals die was op het moment van het aangaan van de kredietovereenkomst, moet de Bank over de periode van 6 oktober 2010 tot 22 september 2016 handhaven. Indien Consument op basis van de door de Bank te maken berekening meer heeft betaald, dient de Bank dit aan Consument terug te betalen.

*Rentewijzigingsbeding: oneerlijk of onredelijk bezwarend beding?*

3.22 Consument heeft in deze klachtprocedure gesteld dat sprake is van een oneerlijk of onredelijk bezwarend beding. Indien sprake zou zijn van een oneerlijk of onredelijk bezwarend wijzigingsbeding, zou dit beding worden vernietigd. De klacht van Consument strekt echter tot het verlagen van de rentevergoeding gedurende de looptijd van de krediet. Dit pleit niet voor vernietiging maar juist voor het in stand houden van het wijzigingsbeding. Toch ziet de Commissie aanleiding de vraag of een beding dat de Bank de bevoegdheid geeft de rente te wijzigen oneerlijk is in de zin van Richtlijn 93/13/EEG betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten (Richtlijn 93/13) of onredelijk bezwarend is in de zin van artikel 6:233, aanhef en onder a, BW te behandelen. De reden daarvoor is dat de Bank hierover het nodige heeft gesteld en deze uitspraak als basis zal dienen voor de beoordeling van andere klachten.

3.23 De Commissie van Beroep gaat in een recente uitspraak in op de vraag of een wijzigingsbeding oneerlijk of onredelijk bezwarend is (CvB 2019-005B). Het door de Commissie van Beroep geschetste toetskader geldt als uitgangspunt voor de volgende overwegingen. De Bank heeft beargumenteerd dat het wijzigingsbeding een kernbeding is en daardoor niet onder de Richtlijn 93/13 valt. Deze argumentatie geeft de Commissie geen aanleiding af te wijken van het recent door de Commissie van Beroep geschetste toetskader. De bezwaren van de Bank raken de basis van dit toetskader en voorkomen dient te worden dat verschillende instanties bij dit klachteninstituut kort na elkaar een verschillend toetskader hanteren. De mogelijkheid van hoger beroep staat open.

3.24 Het wijzigingsbeding is oneerlijk of onredelijk bezwarend, indien het beding het evenwicht tussen partijen in aanmerkelijke mate verstoort. Of dit het geval is, hangt af van alle omstandigheden van het geval. Het enkele feit dat het beding niet of niet voldoende transparant is, is een factor van betekenis, maar is niet de enige factor.



- 3.25 Transparant wil zeggen dat Consument aan de hand van het beding vóór het sluiten van de kredietovereenkomst als redelijk omzichtige en oplettende consument kon voorzien wat de economische gevolgen van een wijziging van de rente voor haar in de toekomst zou zijn. Toegespitst op deze situatie, mocht Consument bij het aangaan van de kredietovereenkomst redelijkerwijs verwachten dat de wijzigingsbevoegdheid van de Bank meebracht dat de rente op het krediet de marktrente zou volgen. Zij kon wellicht niet ten volle overzien waartoe dit zou leiden, maar wel dat de rente in de pas zou blijven lopen met de marktrente en dat wijzigingen alleen zouden plaatsvinden bij het wijzigen van de marktrente.
- 3.26 Verder is van belang dat sprake is van een doorlopend krediet. Consument kon tot de kredietlimiet (van € 10.000,-) opnamen doen. Zij kon de looptijd van het krediet beïnvloeden (bijvoorbeeld door het gehele krediet ineens kosteloos af te lossen) en feitelijk de Bank dwingen fondsen beschikbaar te houden of nieuwe fondsen aan te trekken (om opnames mogelijk te maken). De rente kon niet alleen ten nadele van Consument worden gewijzigd, maar ook ten voordele. Consument mocht immers bij het aangaan van de kredietovereenkomst verwachten dat de kredietvergoeding de marktrente zou volgen als de marktrente zou dalen. Een ander voordeel van het krediet voor Consument was de mogelijkheid het krediet steeds, geheel of gedeeltelijk, zonder noemenswaardige kosten af te lossen.
- 3.27 Het wijzigingsbeding bracht zowel voordelen als nadelen voor Consument. De voor- en nadelen wegen zozeer tegen elkaar op dat het evenwicht niet in aanzienlijke mate in het nadeel van Consument is verstoord. Het wijzigingsbeding is in de gegeven omstandigheden niet oneerlijk of onredelijk bezwarend. Om die reden is er geen reden voor het vernietigen van het wijzigingsbeding.

#### *Onkostenvergoeding*

- 3.28 Ten aanzien van het verzoek voor vergoeding van de door Consument bestede tijd en reiskosten geldt naar vast oordeel van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening dat een dergelijke vergoeding in beginsel niet wordt toegewezen (zie eerdere uitspraken nrs. 2018-118 en 2020-189). Men heeft in het maatschappelijk verkeer het een en ander van elkaar te dulden en het oplossen van conflicten kost nu eenmaal tijd, waarvoor ook bepaalde kosten moeten worden gemaakt die niet voor vergoeding in aanmerking komen.

#### *Conclusie*

- 3.29 De Bank zal de door Consument verschuldigde kredietvergoeding in de periode van 6 oktober 2010 tot 22 september 2016 opnieuw moeten berekenen om die in de pas te houden met de referentierente. Zij dient daarbij het verschil tussen de kredietvergoeding en de referentierente, zoals die was op 6 oktober 2010, te handhaven gedurende de periode daarna. De kredietvergoeding moet met redelijke intervallen worden aangepast.

Nu de kredietvergoeding over de gehele looptijd van het krediet door de Bank wordt herberekend, is de door Consument gevorderde wettelijke rente niet aan de orde.

3.30 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.

#### **4. De beslissing**

De Commissie beslist dat de Bank binnen zes weken na heden:

- de kredietvergoeding die Consument aan de Bank verschuldigd is in de periode vanaf 6 oktober 2010 tot 22 september 2016 aanpast, zoals onder 3.29 is weergegeven;
- aan Consument terugbetaalt het positieve verschil tussen de in die periode in rekening gebrachte en betaalde kredietvergoeding en de kredietvergoeding die de Bank in die periode in rekening mocht brengen.

*Tegen deze uitspraak staat hoger beroep open bij 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](http://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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*