

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-570  
(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 : 26 juli 2018  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 15 juli 2020  
Aard uitspraak : Bindend advies  
Uitkomst : Vordering gedeeltelijk toegewezen

## **Samenvatting**

Consument mag verwachten dat de rente op het doorlopend krediet gedurende de looptijd in de pas blijft met de relevante marktrente. 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 teveel 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 en de aanvulling daarop;
- 2) het verweerschrift van de Bank van 15 januari 2019;
- 3) de reactie van de Bank op de uitspraken van de Commissie van Beroep van 21 januari 2019 (CvB Kifid 2019-004 en 2019-005) van 9 mei 2019.

Consument heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid op de uitspraken van de Commissie van Beroep (CvB Kifid 2019-004 en 2019-005) te reageren.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 3 oktober 2019. Consument heeft op voorhand aangegeven niet aanwezig te zijn tijdens de hoorzitting. De Bank is aldaar verschenen.

- 4) de reactie van de Bank na de zitting van 29 november 2019;
- 5) 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.

Consument heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid op de uitspraak van de Commissie van Beroep (CvB Kifid 2019-005B) te reageren.

- 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 een aflossingsvrij flexibel krediet met een kredietlimiet van € 50.000,- (hierna: het krediet) verstrekt. De kredietvergoeding op het krediet was variabel.
- 2.2 Het krediet is op 26 juni 2018 omgezet in een servicelening met een totaal kredietbedrag van € 51.000,-. De duur van de servicelening is 240 maanden en de maandtermijn is € 216,88.

### *De klacht en vordering*

- 2.3 De klacht van Consument luidt, kort samengevat, dat de Bank hem een te hoge kredietvergoeding in rekening heeft gebracht. De door de Bank berekende kredietvergoeding heeft de markttrente onvoldoende gevolgd. Deze kredietvergoeding is namelijk gedurende de voor deze klacht relevante periode niet verlaagd, terwijl de markttrente wel daalde. Ook wijst Consument op renteaanbiedingen van andere geldverstrekkers, waarin wordt uitgegaan van lagere tarieven. Consument vordert dat de kredietvergoeding met terugwerkende kracht over de periode 2006 tot 26 juni 2018 wordt verlaagd en de Bank hem terugbetaalt wat hij te veel aan kredietvergoeding heeft betaald.
- 2.4 Consument begroot dat hij € 25.000,- te veel aan kredietvergoeding heeft betaald. Dit bedrag is berekend door een bankmedewerker in een gesprek in februari 2018.

### *Het verweer*

- 2.5 De Bank heeft de volgende verweren gevoerd. De kredietvergoeding is variabel en heeft gedurende de looptijd gefluctueerd tussen 8,5% en 9,6%. Dit is een marktconforme vergoeding. De Bank is bevoegd de kredietvergoeding aan te passen, omdat het een variabele vergoeding betreft. Deze bevoegdheid heeft de Bank niet gebruikt op een wijze die naar 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. De toezegging van een bankmedewerker dat Consument € 25.000,- te veel aan kredietvergoeding zou hebben betaald is niet onderbouwd. Het rentewijzigingsbeding is niet oneerlijk of onredelijk bezwarend.

### **3. De beoordeling**

#### *Inleiding*

- 3.1 De Bank heeft een krediet aan Consument verstrekt. Dit krediet is per 26 juni 2018 afgelost. De Bank heeft gedurende de looptijd van het krediet een variabele kredietvergoeding bij Consument in rekening gebracht. Partijen gaan ervan uit dat de Bank de bevoegdheid had die kredietvergoeding eenzijdig te wijzigen.
- 3.2 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.
- 3.3 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 uitleggen van de wijzigingsclausule kan volgens de Bank alleen maar resulteren in een onbeperkte wijzigingsbevoegdheid van de kredietverstrekker. 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).
- 3.4 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.
- 3.5 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.

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

- 3.6 Partijen zijn allereerst verdeeld over de looptijd van het krediet. Consument stelt dat het krediet in 2006 is verstrekt, terwijl dit volgens de Bank 2010 is. Geen van beide partijen heeft de beschikking over de kredietovereenkomst of andere documentatie waaruit de ingangsdatum van het krediet blijkt. Ter onderbouwing van haar stelling verwijst de Bank naar een uitdraai uit haar kredietsysteem waarop bij “*Dat.in administratie*” 03-05-2010 en bij “*1<sup>e</sup> vervaldatum*” 28-06-2010 is vermeld. Deze vermeldingen vormen weliswaar geen sluitend bewijs van de ingangsdatum, maar wel een belangrijke aanwijzing. Het had vervolgens op de weg van Consument gelegen zijn stelling dat het krediet wél in 2006 was verstrekt nader te onderbouwen. Dit had gekund door een rekeningafschrift of een ander document dat het krediet betreft uit de periode vóór 2010 over te leggen. Consument heeft niets overgelegd. De Commissie gaat er daarom vanuit dat het krediet op 3 mei 2010 is verstrekt.
- 3.7 Voor de beoordeling van de hoogte van de aan Consument in rekening gebrachte kredietvergoeding over de periode 3 mei 2010 tot 26 juni 2018 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. Dat is afhankelijk van de uitleg van de afspraken die partijen over het krediet hebben gemaakt. Dat in dit geval de kredietovereenkomst niet voorhanden is, betekent dat de uitleg van het wijzigingsbeding aankomt op de betekenis die partijen redelijkerwijs aan een wijzigingsbevoegdheid 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. De uitleg die voor Consument het gunstigst is, gaat in dat geval voor.
- 3.8 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 Burgerlijk Wetboek. 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.
- 3.9 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.

- 3.10 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 zijn nadeel zou afwijken van (het verloop van) de gebruikelijk in de markt gehanteerde rente voor vergelijkbare kredieten. Hij 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.
- 3.11 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.
- 3.12 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.
- 3.13 De Bank zal, om de door Consument verschuldigde kredietvergoeding over de periode van 3 mei 2010 tot 26 juni 2018 in de pas te houden met de gemiddelde rente, de kredietvergoeding over die periode opnieuw moeten berekenen.

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). Voor de gemiddelde rente op doorlopende kredieten voor consumenten vanaf 3 mei 2010 tot 1 juni 2010 geldt de referentierente uit het rapport van de deskundigen (CvB 2019-005, overweging 5.13; CvB 2019-005B overweging 2.11; CvB 2019-005C).

- 3.14 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 3 mei 2010 tot 26 juni 2018 handhaven. Indien Consument op basis van de door de Bank te maken berekening meer heeft betaald, dient de Bank dit aan Consument terug betalen.

*Rentewijzigingsbeding: oneerlijk of onredelijk bezwarend beding?*

- 3.15 Consument heeft in deze klachtprocedure niet gesteld dat sprake is van een oneerlijk of onredelijk bezwarend beding en dat het wijzigingsbeding daarom moet worden vernietigd. Zijn klacht strekt juist tot het verlagen van de rentevergoeding gedurende de looptijd van de geldlening. Dit pleit 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, Burgerlijk Wetboek (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.
- 3.16 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.

- 3.17 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.
- 3.18 Transparant wil zeggen dat Consument aan de hand van het beding vóór het sluiten van de kredietovereenkomst als redelijke omzichtige en oplettende consument kon voorzien wat de economische gevolgen van een wijziging van de rente voor hem 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. Hij 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.
- 3.19 Verder is van belang dat sprake is van een doorlopend krediet. Consument kon tot de kredietlimiet (van € 50.000,-) opnamen doen. Hij 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.
- 3.20 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.

#### *Conclusie*

- 3.21 De Bank zal de door Consument verschuldigde kredietvergoeding in de periode van 3 mei 2010 tot 26 juni 2018 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 3 mei 2010, te handhaven gedurende de periode daarna. De kredietvergoeding moet met redelijke intervallen worden aangepast (zie overweging 3.14).

3.22 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 3 mei 2010 tot 26 juni 2018 aanpast, zoals onder 3.21 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).*