

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-192
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. E.L.A. van Emden, mr. R.J. Paris, leden en
mr. D.W.Y. Sie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 24 augustus 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 18 maart 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument stelt dat de Bank een te hoge rente in rekening brengt voor het Flexibel Hypotheek Krediet. Bij aanvang van het Flexibel Hypotheek Krediet heeft de Consument een rentevoordeel verkregen van 2 % ten opzichte van het product Flexibel Krediet vanwege de extra (hypothecaire) zekerheidsdekking. De Bank is op enig moment opgehouden met het aanbieden van nieuwe Flexibel Hypotheek Kredieten. Consument meent dat de Bank de rente van het Flexibel Hypotheek Krediet, nadat zij opgehouden met het aanbieden van het product, ten onrechte gelijk is gaan stellen met het product Flexibel Krediet. De Commissie is van oordeel dat de Bank onvoldoende heeft gemotiveerd dat de rente, die Consument voor het Flexibel Hypotheek Krediet betaalt, redelijk is. De vordering van Consument wordt zodoende toegewezen.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Op 3 januari 2011 zijn Consument en zijn partner, door ondertekening van de desbetreffende kredietovereenkomst, een zogeheten 'Flexibel Hypotheek Krediet' (FHK) met de Bank aangegaan.

2.2 De kredietovereenkomst luidt, voor zover relevant, als volgt:

Kredietverstrekking

Soort krediet: Doorlopend krediet met hypothecaire dekking

Kredietbedrag: EUR 60.000

Debetrentevoet (door de Cliënt verschuldigde effectieve rente op jaarbasis): 5,1% (variabel)

Maandtermijn: Maandelijks een bedrag dat gelijk is aan de over de afgelopen periode berekende debetrente. De maandtermijn is het bedrag dat de Cliënt maandelijks minimaal dient te voldoen indien van het krediet gebruik wordt gemaakt. De Cliënt kan dit echter met inachtneming van de daarvoor geldende voorwaarden weer opnemen.

Bankrekening: De Bank verstrekt de Cliënt een bankrekening met nummer [REDACTED] waarop het krediet wordt geadministreerd. De bankrekening maakt bepaalde betaaltransacties mogelijk.

Bankpas met pincode: Op verzoek van de Cliënt verstrekt de Bank een bankpas met pincode.

Vervroegde aflossing: De Cliënt heeft altijd het recht het krediet volledig of gedeeltelijk vervroegd af te lossen. Dit kan door (een gedeelte van) het openstaande bedrag met de daarover tot aflossingsdatum verschuldigde rente over te maken naar de bankrekening. De Cliënt is geen kosten verschuldigd wegens vervroegde aflossing.

Duur kredietovereenkomst: De kredietovereenkomst geldt voor onbepaalde tijd en tot wederopzegging.

Met het krediet verband houdende kosten: Het gebruik en het aanhouden van de door de Bank verstrekte bankrekening en de bankpas met pincode zijn kosteloos.

2.3 Op 8 mei 2018 heeft Consument de Bank per brief verzocht de rente te corrigeren, omdat hij de hoogte van de rente van 4,7 % voor het FHK te hoog vindt.

2.4 Op 12 juni 2018 heeft de Bank per brief gereageerd op de klacht van Consument.

2.5 Op 17 juli 2018 heeft Consument officieel per brief zijn klacht ingediend bij de Bank.

2.6 Op 19 juli 2018 heeft de Bank Consument per brief, voor zover relevant, bericht:

“De bank verstrekt geen nieuwe Flexibele Hypotheek Kredieten meer. Uw rente is om die reden gebaseerd op de tarieven van een flexibel krediet. U bent het hier niet mee eens. Volgens u houdt de bank zich hierdoor niet aan de met u gesloten overeenkomst. Allereerst merkt de bank op dat van haar niet kan worden verlangd dat zij al haar producten oneindig aanhoudt. De bank kan en mag om haar moverende redenen haar productaanbod wijzigen. Dat wij het FHK niet langer aanbieden, betekent niet dat wij ons niet aan de met u gemaakte afspraken houden. Nergens blijkt uit dat u, indien de bank het FHK nog steeds zou aanbieden, een lager rentetarief zou betalen. Uw opmerking dat wij de overeenkomst met u niet in acht nemen en niet nakomen, kunnen wij dan ook niet plaatsen.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert dat de rente van het FHK met terugwerkende kracht verlaagd wordt naar 2,7%. In dit kader vordert Consument een bedrag van € 1.000,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

De Bank hanteert voor het FHK van Consument een te hoge rente:

- o Het FHK wordt niet meer door de Bank gevoerd. Doordat de Bank het product heeft afgeschaft, wordt ten onrechte aansluiting gezocht bij de rentes voor Flexibele Kredieten. Hierdoor wordt een te hoge rente bij Consument in rekening gebracht. Consument mocht erop vertrouwen dat de Bank de hoogte van de rente op het FHK op basis van redelijkheid en billijkheid bepaalt.
- o Een recht van hypotheek is de grootste zekerheid voor de Bank. Bovendien is er sprake van een overwaarde van de woning. Het maximale krediet is slechts 20% van de waarde van de woning van Consument, terwijl deze waarde nog steeds stijgt. De Bank gaat bij het berekenen van de rente voorbij aan de hypotheek die aan het krediet is verbonden. De Bank dient zich te houden aan de (uitgangspunten) van de gesloten overeenkomst.
- o Uit de vergelijking van de kredietovereenkomst met Obvion Compact Hypotheek met NHG met een flexibele rentevast periode, blijkt dat hoogte van de rente voor vergelijkbare kredieten aanzienlijk is gedaald. De rente op de kredietovereenkomst van Consument is echter niet op vergelijkbare wijze gedaald.
- o De Bank heeft niet kunnen verklaren waarom een goede vriend van Consument, die over eenzelfde soort krediet beschikt bij de Bank, slechts een rente betaalt van 1,9%. Bij de oorspronkelijke geldlening van deze vriend was een rente overeengekomen van 4,5%. De Bank heeft conform de renteontwikkeling de hoogte van de rente van dit krediet wel naar beneden bijgesteld.
- o De Bank dient zich te houden aan de algemene rechtsbeginselen: het zorgvuldigheidsbeginsel, het motiveringsbeginsel, het vertrouwensbeginsel, het gelijkheidsbeginsel en het beginsel van *detournement de pouvoir*.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Bank in strijd heeft gehandeld met de kredietovereenkomst en of zij, in dat kader, een te hoge rente bij Consument in rekening heeft gebracht voor het FHK.
- 4.2 Consument meent dat de Bank ten onrechte de rente voor het FHK heeft gelijkgetrokken met de rente voor een ongedekt Flexibel Krediet. De kredietvorm die Consument heeft gekozen is echter anders, nu aan het krediet ook een hypotheekrecht verbonden is. Deze zekerheid zou volgens Consument meegenomen moeten worden bij de bepaling van de rente voor het FHK, met als gevolg dat de hoogte van de rente voor het FHK tussen de huidige rente voor woninghypotheken en die van de rente voor een ongedekt Flexibel Krediet komt te liggen.
- 4.3 Om het algemeen renteverloop van de afgelopen jaren te reconstrueren heeft Consument van het product Obvion Compact Hypotheek de rentes van 2011 en 2018 overgelegd. Daaruit volgt dat de rente voor de Obvion Compact Hypotheek gedurende die periode met circa 47% is gedaald. Gelet op de hoogte van de rente voor het FHK in 2011 van 5,1%, zou dit betekenen dat de huidige rente neerkomt op circa 2,7%. Aangezien de huidige rente voor het FHK is vastgesteld op 4,7%, is Consument van mening dat de rente in strijd met de maatstaven van redelijkheid en billijkheid door de Bank is vastgesteld.
- 4.4 In de schriftelijke procedure heeft de Bank benadrukt dat het FHK, op basis van haar specifieke kenmerken, een heel ander product is dan een woninghypotheek (zie overweging 2.2). Dit leidt ertoe dat de rente voor het FHK niet meebeweegt met de rentestand voor woninghypotheken. De Bank bestrijdt hiermee de stelling van Consument dat de gehanteerde rente voor het FHK te hoog is. De Bank heeft verder gesteld dat zij geen nieuwe FHK meer verstrekt. Dit heeft ertoe geleid dat hierdoor de rente van het FHK van Consument is gebaseerd op de tarieven van een ongedekt Flexibel Krediet.
- 4.5 Eveneens heeft de Bank in de schriftelijke procedure toegelicht dat klanten in het verleden een korting op het rentepercentage van een ongedekt Flexibel Krediet verkregen op het FHK als beloning voor de extra zekerheidsdekking - in de vorm van hypothecaire dekking - voor de Bank. Zo bedroeg in het jaar van aanvang van het FHK van Consument de minimale rente voor een ongedekt Flexibel Krediet 7,1%. In de kredietovereenkomst van het FHK was een rente opgenomen van 5,1%. Zodoende heeft Consument een rentevoordeel verkregen van 2%.

- 4.6 De Commissie stelt op grond van het voorgaande vast dat bij aanvang van het FHK - zoals gesteld door de Bank - onderscheid werd gemaakt in rentes voor het ongedekte Flexibel Krediet en rentes voor het FHK. De stelling van Consument, inhoudende dat de Bank geen rekening meer houdt met de gegeven korting vanwege extra zekerheidsdekking, heeft de Bank desgevraagd onvoldoende gemotiveerd betwist. Niet is voldoende door de Bank aangetoond dat zij, nadat zij opgehouden is met het aanbieden van het FHK, (nog) een niet te hoge rente hanteert voor het FHK. Bovendien mag Consument verwachten dat de rente voor het FHK niet onredelijk in zijn nadeel afwijkt van (het verloop van) de gebruikelijk in de markt gehanteerde rente voor vergelijkbare kredieten. Zie overweging 5.5 Tussenuitspraak Commissie van Beroep, 2019-005. Het FHK valt naar het oordeel van de Commissie, gelet op de extra zekerheidsdekking, niet aan te merken als een met een ongedekt Flexibel Krediet vergelijkbaar krediet.
- 4.7 De Commissie overweegt dat Consument verder heeft gesteld dat een vriend van hem met een vergelijkbaar krediet een veel lagere rente betaalt dan hij. De Bank heeft naar het oordeel van de Commissie terecht aangevoerd dat zij, nu de overgelegde kopie van de kredietovereenkomst geanonimiseerd is, niet de gemaakte afspraken aangaande dat krediet kon nagaan. Daarmee kan niet voldoende worden vastgesteld dat sprake is van een gelijk geval.
- 4.8 De Commissie is van oordeel dat het voorgaande ertoe leidt dat bespreking van het klachtonderdeel aangaande de algemene rechtsbeginselen niet zal bijdragen aan de beslissing. Dit leidt ertoe dat de Commissie voorbij gaat aan deze stelling van Consument.
- 4.9 Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat de Bank onvoldoende heeft gemotiveerd dat de in rekening gebrachte rente niet te hoog is. De Bank heeft de gevorderde schade van € 1.000,- niet betwist. Voor wat betreft de reeds betaalde rente voor het FHK, is de Commissie van oordeel dat de Bank dit bedrag aan Consument dient te vergoeden. Voor wat betreft de toekomstig te betalen rente voor het FHK is de Commissie van oordeel dat als uitgangspunt dient te gelden dat deze rente vergeleken dient te worden met de rente van een ongedekt Flexibel Krediet. Dit houdt in dat de rente voor het FHK in redelijkheid lager dient te zijn dan de rente van een ongedekt Flexibel Krediet vanwege de extra zekerheid. De Commissie is zodoende van oordeel dat de klacht van Consument gegrond is.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank, binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, Consument een bedrag vergoedt van € 1.000,- en de rente van het FHK vanaf de datum van deze uitspraak in redelijkheid lager dan de rente van een ongedekt Flexibel Krediet zal vaststellen. De Bank dient na uitvoering van het voorgaande een schriftelijke bevestiging aan Consument te sturen.

In artikel 5 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.