

Santander Consumer Bank,
Filial af Santander Consumer Bank AS Norge
Att.: Filialledelsen
Stamholmen 147, 6
2650 Hvidovre

10. oktober 2017

Ref. amv

J.nr. 6072-0049
6072-0009

Påbud og påtale om at sikre et fyldestgørende og retvisende aftalegrundlag for lån med referencerente

FINANSTILSYNET
Århusgade 110
2100 København Ø

Tlf. 33 55 82 82
Fax 33 55 82 00
CVR-nr. 10 59 81 84
finansstilsynet@ftnet.dk
www.finanstilsynet.dk

Afgørelse

Finanstilsynet påtaler, at det ikke tydeligt har fremgået af Santander Consumer Banks (herefter Santander Bank eller banken) aftalegrundlag af april 2013 for lån med referencerente, hvornår ændringer i lånets referencerente medfører ændringer i lånets samlede rente. Dette ikke er i overensstemmelse med § 6, stk. 1, i bekendtgørelse nr. 330 af 7. april 2016 om god skik for finansielle virksomheder (herefter god skik-bekendtgørelsen).

ERHVERVS MINISTERIET

Finanstilsynet påbyder, jf. § 348, stk. 2, i lov om finansiel virksomhed, Santander Bank at bringe betingelserne for lån med referencerente i overensstemmelse med god skik-bekendtgørelsens § 6, stk. 1, så betingelserne indeholder fyldestgørende rentevilkår, hvoraf det tydeligt fremgår om og under hvilke forudsætninger banken kan foretage renteændringer.

Finanstilsynet påbyder også Santander Bank at sikre, at betingelserne for købekontrakter med ejendomsforbehold og betingelserne for lån uden sikkerhed er i overensstemmelse med god skik-bekendtgørelsens § 6, stk. 1, så betingelserne har en retvisende ikrafttrædelsesdato.

Finanstilsynet påbyder endelig Santander Bank, at oplyse kunden om størrelsen på lånets referencerente og rentetillægget i låneaftaler for lån med referencerente, jf. god skik-bekendtgørelsens § 6, stk. 1.

Santander Bank skal inden **tre måneder** oplyse Finanstilsynet om, hvordan banken har efterlevet de ovenstående påbud.

Baggrund

Finanstilsynet modtog i juli 2016 en klage fra en forbruger over Santander Bank og i januar 2017 fik Finanstilsynet ligeledes oversendt en klage fra Forbrugerombudsmanden over banken. Begge klager vedrørte bankens billån med referencerente. Klagerne vedrørte bankens gebyr- og renteændringsbestemmelser i bankens almindelige forretningsbetingelser, og om banken løbende i de to forbrugeres låns løbetid har fastsat renten i overensstemmelse hermed.

På baggrund af den første klage anmodede Finanstilsynet den 9. september 2016 Santander Bank om at redegøre for bankens justering af rentesatser på billån med referencerente.

Santander Bank sendte derfor en redegørelse den 31. oktober 2016, samt bankens almindelige forretningsbetingelser, der var gældende for de pågældende billån og eksempler på varsling af rentestigninger, som kunderne har modtaget forud for ændringer i renten på lånene.

På baggrund af den oversendte klage fra Forbrugerombudsmanden anmodede Finanstilsynet den 3. februar 2017 Santander Bank om at redegøre for, hvordan bankens forretningsbetingelser om bankens muligheder for rente- og gebyrændringer til ugunst for forbrugeren i løbende kundeforhold, overholder god skik bekendtgørelsens § 6, stk. 3.

Banken sendte på den baggrund en redegørelse den 24. februar 2017, samt supplerende oplysninger den 17. marts 2017 efter anmodning fra Finanstilsynet.

a) Almindelige forretningsbetingelser af april 2013

Af bankens almindelige forretningsbetingelser af april 2013 fremgik følgende om regulering af renten på variabelt forrentede billån:

” Renten beregnes af den til enhver tid værende restgæld og tilskrives månedsvis bagud.

Fast rente

Rentesatsen fremgår af købekontrakten og er uændret i hele kontraktperioden.

Variabel rente

*Referencerenten er CIBOR (3 måneder). Renten ændres **uden varsel** efter ændringer i CIBOR (3 måneder).”*

Af de almindelige forretningsbetingelser af april 2013 fremgik desuden følgende omkring bankens mulighed for at foretage rente- og gebyrændringer til ugunst for forbrugeren:

"Santander kan med **en måneds varsel** foretage renteændringer, der ikke er til fordel for kunden, hvis:

1. markedsmæssige forhold, herunder bl.a. konkurrencemæssige forhold i ind- og udland, giver grund til ændring for en eller flere produkttyper.

2. Santander uden sammenhæng med udviklingen i det almindelige renteniveau ønsker at ændre sin generelle rente- og prisfastsættelse (herunder eksempelvis referencerenten).

[...]

Santander kan forhøje gebyrerne i købekontrakten, hvis markedsmæssige forhold begrundet det med **seks ugers varsel**.

Santander kan forhøje gebyrerne i købekontrakten med **tre måneders varsel** hvis:

a) Santander ændrer sin generelle gebyrstruktur og prisfastsættelse af forretningsmæssige grunde eller for at opnå en mere hensigtsmæssig anvendelse af Santanders ressourcer eller kapacitet.

b) Santander ved vurderingen af gebyrsatserne af forretningsmæssige grunde finder anledning til en sådan forhøjelse.

Santander kan af forretningsmæssige grunde med **seks måneders varsel** indføre gebyr for serviceydelser, som Santander ikke tidligere har beregnet gebyr for.

Santander kan **uden varsel** indføre og forhøje gebyrer for enkeltstående serviceydelser og generelt for nye aftaler."

Vedlagt bankens redegørelse, var en graf der viser udviklingen i lånets rente og referencerenten (CIBOR 3 måneder) i perioden 1. januar 2011 til 1. september 2016, samt datagrundlaget herfor. Heraf fremgår, at lånets rente i en periode fra juli 2011 til september 2012 var steget med 1,5 pct. I samme periode var referencerenten (CIBOR 3 måneder) faldet med 1,28 pct. Det fremgår af datamaterialet, at i de forudgående og efterfølgende perioder er afstanden mellem lånets rente og referencerenten nogenlunde stabil.

Af bankens redegørelse af 21. november 2016 fremgik at banken i perioden 1. januar 2011 til 1. september 2016 havde gennemført følgende renteændringer:

09.05.2011: Rentetillægget er justeret +0,25 pct.

15.07.2011: Referencerenten er justeret +0,25 pct.

01.11.2011: Rentetillægget er justeret +0,50 pct.

01.02.2012: Rentetillægget er justeret +0,50 pct.
01.07.2012: Rentetillægget er justeret +0,50 pct.
01.10.2012: Referencerenten er justeret -0,50 pct.
10.02.2015: Referencerenten er justeret -0,30 pct.

b) Betingelser af 1. november 2016

Af bankens aktuelle betingelser for lån af 1. november 2016 fremgår følgende om lånets rente:

"Hvis din rente er variabel består den af 2 sammenlagte dele, én fast og én variabel del, der tilsammen udgør den aftalte rente på dit lån. Den faste del af renten er fastsat af Santander Consumer Bank. Den variable del består af en gennemsnitlig 3 måneders CIBOR-rente (Copenhagen InterBank Offered Rate), og følger udviklingen i forhold til CIBOR-renten. Den gennemsnitlige CIBOR-rente beregnes af Santander Consumer Bank som gennemsnitsrenten af følgende perioder: Dec-Feb / Mar-Maj / Jun-Aug / Sep-Nov. Santander Consumer Bank regulerer renten på grundlag af udviklingen i den offentliggjorte CIBOR-rentesats og på baggrund af den af Santander Consumer Bank senest beregnede gennemsnitsrente. Regulering sker hver den 1. januar, 1. april, 1. juli og 1. oktober."

I betingelserne fremgår desuden om bankens adgang til at ændre renten følgende:

"Santander Consumer Bank kan uden varsel ændre renten, hvis ændringen sker til din fordel. Hvis ændringen ikke er til din fordel gælder følgende:

Santander Consumer Bank kan uden varsel ændre renten, hvis det er begrundet i udefrakommende forhold, som Santander Consumer Bank ikke har indflydelse på. Det kan f.eks. være a) Penge- eller kreditpolitiske ændringer i ind og udland som påvirker det almindelige renteniveau på en måde, der har betydning for banken, eller b) hvis der sker anden udvikling i det almindelige renteniveau, herunder bl.a. på penge- og obligationsmarkederne, på en måde, der har betydning for banken.

Santander Consumer Bank kan med en måneds varsel ændre rentesatsen, hvis ændringen skyldes markeds-, indtjenings- eller konkurrencemæssige forhold i ind- og udland, herunder men ikke begrænset til risikomæssige, omkostningsmæssige- eller lovmæssige forhold f.eks. (ikke udtømmende): Hvis der sker stigning i vores fundingomkostninger; hvis der over en længere periode er en ubalance mellem markedsrenter; hvis vi pålægges øgede solvens-, kapital- eller

likviditetskrav; hvis vores kreditrisiko øges; hvis vores omkostningsniveau stiger, herunder hvis der sker stigning i bidrag til garantiordninger eller hvis der sker lovændringer eller ændringer i retspraksis og praksis hos klagenævn eller myndigheder; hvis vores operationelle risiko øges; stigning i omkostninger grundet bedre brug af vores ressourcer og kapacitet eller andre forretningsmæssige hensyn der er uafhængig af udviklingen i det almindelige renteniveau; hvis der sker ændringer i skatter og afgifter, der har betydning for banken. ”

c) Betingelsernes ikrafttræden

Adspurgt har banken oplyst, at ændringen i rentevilkåret i ovenstående betingelser blev indført pr. 10. januar 2017. Banken har oplyst følgende om ikrafttrædelsen af ændringerne i betingelserne:

”Som drøftet telefonisk, er vores almindelige forretningsbetingelser blevet ændret 1. november 2016 med produktionsdato den 10. januar 2017. Dette på baggrund af, at der er en produktionsperiode fra et dokument bliver udarbejdet, til det fremgår i vores systemer. I de tilfælde hvor kundeforholdet er etableret i perioden mellem den 1. november 2016 og den 10. januar 2017, har kunderne modtaget de tidligere forretningsbetingelser.”

d) Det aktuelle aftalegrundlag

Af bankens aktuelle aftalegrundlag (købekontrakt med ejendomsforbehold og kreditkøbsaftaler) fremgår følgende om lånets rentevilkår:

”Debitorrenten er variabel i hele kredittens løbetid og udgør ved stiftelsen 2,38% p.a.

Den pålydende rente udgør 2,35%.

Renten reguleres hvert kvartal i forhold til 3-måneders CIBOR-rente samt jf. de tilknyttede Betingelser for købekontrakter med ejendomsforbehold af 01.11.2016”

Høring af udkast til afgørelse

Finanstilsynet har sendt udkastet til denne afgørelse i høring hos Santander Bank. Santander Bank har på den baggrund afgivet høringssvar til Finanstilsynet.

I høringssvaret har Santander Bank påpeget, at det er bankens opfattelse, at rentebestemmelsen i ovennævnte betingelser af 1. november 2016 er klart og tydeligt formuleret, og angiver under hvilke omstændigheder banken kan foretage renteændringer. I forlængelse heraf bemærker banken,

- at det tydeligt fremgår af lånedokumentet, om renten er fast eller variabel og kunden henvises i øvrigt til de gældende betingelser,

- at formuleringen i rentebestemmelse har til hensigt at oplyse kunden om, hvordan renten reguleres, hvis referencerenten bliver negativ,
- banken har bestræbt sig på at skrive, så det er forståeligt for forbrugerne,

Om ikrafttrædelsesdatoen for bankens betingelser, anfører banken, at der efter bankens opfattelse ikke kan opstå tvivl om datoen for ikrafttrædelse, idet der i lånedokumentet eksplicit er henvist til, hvilke betingelser der er gældende, samt at banken udleverer en kopi af de gældende betingelser til kunden ved oprettelse af låneaftalen. Banken har ligeledes oplyst, at banken forventer fremadrettet at kunne påføre nye betingelser en ikrafttrædelsesdato, der stemmer overens med produktionsdatoen.

Om angivelsen af referencerenten og rentetillægget i låneaftalerne, anfører banken, at dette ikke er et krav efter lovgivningen, samt at det ikke er branchekutyme at angive de nævnte oplysninger i en låneaftale. Banken har i tilfælde, hvor en kunde har forespurgt konkret herom, oplyst kunden om dette.

Retligt grundlag

Pengeinstitutter er underlagt reglerne i bekendtgørelse nr. 330 af 7. april 2016 om god skik for finansielle virksomheder (herefter god skik-bekendtgørelsen).

Det følger af bekendtgørelsens § 6, stk. 1, at en finansiell virksomhed skal indgå eller bekræfte alle væsentlige aftaler med sine kunder i papirformat eller på andet varigt medium. En aftale skal indeholde en beskrivelse af parternes væsentlige rettigheder og pligter, samt af de finansielle ydelser, der er omfattet af aftalen. Denne beskrivelse skal være fyldestgørende og retvisende.

Finanstilsynets vurdering

a) Almindelige forretningsbetingelser af april 2013

Af bankens almindelige forretningsbetingelser af april 2013 fremgår følgende om fastsættelsen af referencerenten, CIBOR (3 måneder):

*”Referencerenten er CIBOR (3 måneder). Renten ændres **uden varsel** efter ændringer i CIBOR (3 måneder).”*

Det var ikke yderligere uddybet i låneaftalen, hvordan og hvornår referencerenten fastsættes og tilpasses.

Finanstilsynet vurderer, at ovenstående vilkår må fortolkes således, at banken ved hver ændring i CIBOR (3 måneder), skal tilpasse renten på lånet til

det aktuelle niveau for referencerenten. Fordi CIBOR (3 måneder) er en rente, der fastsættes dagligt, vil dette medføre, at banken skal tilpasse lånets rente dagligt.

Santander Bank har redegjort for de renteændringer, der er gennemført i perioden 1. januar 2011 til 1. september 2016. I den pågældende periode er der gennemført 7 renteændringer. I perioden fra juli 2011 til september 2012 er lånets rente, jf. det fremsendte datamateriale, steget med 1,5 pct. I samme periode fremgår det, at referencerenten er faldet med 1,28 pct. I denne periode er der foretaget fire renteændringer, hvoraf kun én af disse er en ændring i lånets referencerente. Bankens rentetilpasning har således ikke fulgt metoden beskrevet ovenfor.

Det er Finanstilsynets vurdering, at når et låns samlede rente delvist består af en referencerente, skal det tydeligt fremgå af aftalegrundlaget, hvornår en ændring i referencerenten medfører ændringer i lånets samlede rente, jf. god skik-bekendtgørelsens § 6, stk. 1¹. Bankens almindelige forretningsbetingelser af april 2013 har derfor ikke indeholdt et fyldestgørende rentevilkår. Finanstilsynet påtaler på den baggrund, at det ikke har fremgået tydeligt af rentevilkåret, hvornår ændringer i lånets referencerente medfører ændringer i lånets rente.

b) Betingelser af 1. november 2016

Af bankens betingelser af 1. november 2016 for købekontrakter med ejendomsforbehold og bankens betingelser af 1. november 2016 for lån uden sikkerhed fremgår, at lånets variable rente består af både en variabel og en fast del, den variable del udgøres af referencerenten.

Dog fremgår det ligeledes af betingelserne, at banken kan ændre renten, også af årsager, der ikke vedrører ændringer i referencerenten.

Finanstilsynet finder, at aftalens beskrivelse af renten og renteændringsbestemmelsen er indbyrdes modstridende, og at det derfor er uklart om banken jf. aftalegrundlaget kan ændre lånets rente og under hvilke forudsætninger disse ændringer kan ske. Banken har påpeget, at det tydeligt fremgår af låneaftalen, hvorvidt renten er fast eller variabel, samt hvad formålet med renteændringsbestemmelsen er.

Det er dog fortsat Finanstilsynets vurdering, at selvom det tydeligt fremgår af låneaftalen, hvorvidt renten er fast eller variabel, fremstår lånets betingelser fortsat indbyrdes modstridende idet en del af renten er beskrevet som værende fast, samtidig med, at betingelserne indeholder renteændringsbestemmelser for denne del af renten.

¹ Reglerne i § 6, stk. 1, var også gældende i april 2013, jf. BEK nr. 1406 af 12. december 2012.

Det er derfor Finanstilsynets vurdering, at bankens aftalevilkår ikke indeholder en fyldestgørende beskrivelse af renten og indeholder uklare renteændringsbestemmelser, hvilket er i strid med god skik-bekendtgørelsens § 6, stk. 1. Finanstilsynet påbyder derfor, jf. § 348, stk. 2, i lov om finansiel virksomhed, Santander Bank at bringe betingelserne i overensstemmelse med god skik-bekendtgørelsens § 6, stk. 1, så betingelserne indeholder en fyldestgørende beskrivelse af renten og fyldestgørende rentevilkår, hvoraf det tydeligt fremgår om og under hvilke forudsætninger banken kan foretage renteændringer.

c) Betingelsernes ikrafttræden

Santander Bank har redegjort for, at ovennævnte betingelser er trådt i kraft pr. 10. januar 2017. Det fremgår dog af betingelserne, at disse er gældende pr. 1. november 2016.

Banken har i sit hørings svar oplyst, at det af den konkrete låneaftale fremgår, hvilken version af betingelserne der er gældende for låneforholdet, samt at kunden får de gældende betingelser udleveret.

Det er Finanstilsynets vurdering at i tilfælde af, at der opstår en tvist mellem banken og bankens kunder, bør der ikke være tvivl om, hvilke betingelser der har været gældende og hvornår. På trods af, at kunden har fået udleveret betingelserne, samt at der er henvist hertil i låneaftalen, er det Finanstilsynets vurdering, at der vil kunne opstå tvivl om, hvornår en nyere version af betingelserne er trådt i kraft, hvis ikke dette anføres korrekt i betingelserne.

Finanstilsynet finder derfor, at det er i strid med god skik-bekendtgørelsens § 6, stk. 1, at der af betingelserne fremgår en ikke-retvisende ikrafttrædelsesdato. Finanstilsynet påbyder derfor Santander Bank jf. § 348, stk. 2, i lov om finansiel virksomhed, at bringe betingelserne for købekontrakter med ejendomsforbehold og betingelserne for lån uden sikkerhed i overensstemmelse med god skik-bekendtgørelsens § 6, stk. 1, således, at der af betingelserne fremgår en retvisende ikrafttrædelsesdato.

d) Det aktuelle aftalegrundlag

Som nævnt, fremgår det af bankens betingelser af 1. november 2016, at lånets rente består af 2 sammensatte dele, hvor den ene del er en referencerente og den anden del er et rentetillæg. Til trods herfor, får kunden i låneaftalen udelukkende oplyst lånets samlede rente. Det er Finanstilsynets vurdering, at for at kunden har mulighed for at følge lånets rente sammenholdt med referencerenten, skal både referencerenten og rentetillægget fremgå af låneaftalen, jf. god skik-bekendtgørelsens § 6, stk. 1.

Banken har bemærket, at dette krav ikke direkte fremgår af lovteksten, samt at det ikke er branchekutyme at oplyse kunden om bankens rentemarginal i låneaftalen. Finanstilsynet finder dog, at ved lån, hvor renten delvist består af en referencerente, bør kunden oplyses om denne eksplicit, med henblik på at kunne tjekke, hvorvidt banken følger referencerenten.

Finanstilsynet finder på den baggrund, at det ikke er fyldestgørende, at kunden i låneaftalen udelukkende får oplyst lånets samlede rente. Finanstilsynet påbyder derfor Santander Bank jf. § 348, stk. 2, i lov om finansiel virksomhed, at oplyse kunden størrelsen på lånets referencerente og rentetillæg i låneaf-taler for lån med referencerente, jf. § 6, stk. 1, i god skik bekendtgørelsen.

Klagevejledning

Finanstilsynets afgørelse kan, senest 4 uger efter at afgørelsen er modtaget, jf. § 372, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed, indbringes for Erhvervsankenævnet pr. e-mail til adressen ean@naevneneshus.dk eller pr. post til Erhvervsankenævnet, Toldboden 2, 8800 Viborg, tlf. 72 40 56 00.

Det følger af § 7 i bekendtgørelse om Erhvervsministeriets Erhvervsankenævnet, at det er forbundet med et gebyr på 4.000 kr. at klage til Erhvervsankenævnet. Ved klager over forhold, der ikke vedrører klagerens aktuelle eller fremtidige erhvervsforhold, er gebyret dog 2.000 kr. Efter § 15, stk. 4, i nævnte bekendtgørelse, kan nævnet eller formanden på dets vegne træffe bestemmelse om hel eller delvis tilbagebetaling af det indbetalte gebyr, hvis der gives klageren helt eller delvist medhold. Gebyret tilbagebetales, hvis klagen afvises.

Offentliggørelse

Det følger af § 354 b i lov om finansiel virksomhed, at Finanstilsynet skal orientere offentligheden om sager, som er behandlet af Finanstilsynet, og som er af almen interesse. Finanstilsynet finder, at denne sag er af almen interesse, og afgørelsen vil derfor blive offentliggjort på Finanstilsynets hjemmeside.

Oversendelse til Forbrugerombudsmanden

Finanstilsynet agter at underrette Forbrugerombudsmanden om afgørelsen, jf. § 348 a i lov om finansiel virksomhed, da bankens overtrædelse af bestemmelserne i god skik-bekendtgørelsen, som er udstedt i medfør af § 43, stk. 2, i lov om finansiel virksomhed, kan have medført, at virksomhedens kunder har lidt et tab.