

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-054 (mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. M.J.M. Fennis, secretaris)

Klacht ontvangen op : 28 november 2014
Ingesteld door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank Gouwestreek U.A., gevestigd te Waddinxveen, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 28 januari 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De bank heeft een lening met een opoetconstructie aan consument verstrekt. De bank heeft niet in redelijkheid gebruikt gemaakt van haar bevoegdheid de kredietlimiet te verlagen. Voorts heeft de bank onvoldoende gemotiveerd waarom binnen de bestaande overeenkomst na een eventuele verlaging van de kredietlimiet, deze, bij verder ongewijzigde omstandigheden niet weer kan worden verhoogd.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- de brief van 27 november 2014 van gemachtigde van consument, met als bijlage onder meer het ingevulde vragenformulier,
- de brief met bijlagen van de Bank van 26 januari 2015,
- de brief met bijlagen van gemachtigde van Consument van 9 februari 2015,
- de brief met bijlagen van de Bank van 8 mei 2015,
- de e-mail met bijlage van Consument van 22 september 2015,
- de e-mail van Consument van 1 oktober 2015,
- de e-mail van de Bank van 16 oktober 2015,
- de pleitnota van Consument van 15 december 2015.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 15 december 2015 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 In september 2011 zijn consument en de Bank een overeenkomst van hypothecaire geldlening aangegaan. Het betrof een hypothecaire lening van het type Keuze Plus Hypotheek. De kredietlimiet bedroeg € 247.500,- bij het aangaan van de overeenkomst en was gebaseerd op een taxatierapport, waarin de waarde van de woning - een rijksmonument - was geschat op € 375.000,-.

2.2 In de door partijen ondertekende hypotheekofferte staat:

"(...)

KeuzePlus Hypotheek€ 247.500,--

(...)

Omschrijving: Een krediet, waarbij kosteloos kan worden opgenomen tot de overeengekomen kredietlimiet. U kunt over het krediet beschikken via de

betaalrekening waarop het krediet wordt geadmistreerd. Zolang er geen opname plaatsvindt, is er ook geen rente verschuldigd.

(...)

Kredietlimiet: € 247.500,-.

Looptijd: In beginsel onbepaald.

(...)

Overige bepalingen

- Deze hypothecaire financiering(en) bij de Bank zijn op uw verzoek uitsluitend gebaseerd op de waarde van uw woning en niet (meer) op uw inkomen. U bent bekend met de risico's die daaraan verbonden zijn. Zo kan uw woning verkocht moeten worden om uw financiering(en) bij de Bank en de daaraan verbonden lasten te voldoen. (...)
- Aanvullende opeisingsgrond: Als het totaal opgenomen bedrag van de (...) verstrekte financiering(en) (...) groter dan of gelijk is aan 75% van de executiewaarde (...), dan zijn deze financieringen (...) onmiddellijk opeisbaar.

(...)

Overzicht gehanteerde gegevens:

Uw gegevens:

(...)

Executiewaarde € 330.000,--

Vrije verkoopwaarde € 375.000,--

(...)"

2.3 Bijlage bij de offerte was het document 'Informatie Rabobank hypotheekproducten 2011'.

Daarin staat:

"(...)

Opeetconstructie

De Opeetconstructie is een financieringsvorm waarbij u over de overwaarde van uw Woning kunt beschikken zonder dat u uw woning verkoopt. De overwaarde - en daarmee de hoogte van de financiering- wordt bepaald aan de hand van de executiewaarde(...). De executiewaarde is het bedrag dat uw woning bij gedwongen verkoop naar schatting zal opbrengen. Dit is doorgaans circa 85% van de prijs die een huis bij vrije verkoop opbrengt.

Volgens de huidige normen kunt u tot 75% van de executiewaarde financieren. (...)

(...)

De Opeetconstructie houdt onder meer rekening met:

- De actuele executiewaarde van uw woning.
- Uw bestaande hypothecaire financieringen.
- Uw voorkeur voor een eenmalige opname van een bedrag, het periodiek opnemen van bedragen of een combinatie hiervan.
- De lengte van de periode waarin u periodiek bedragen wilt opnemen.
- De frequentie van de periodieke opnamen.
- De hoogte van het bedrag dat u per keer wilt opnemen.

Risico's en effecten van wijzigingen.

Houd bij de Opeetconstructie goed in het oog dat de Bank het recht heeft om de financiering op te eisen als het totaal opgenomen bedrag (...) groter wordt dan 75% van de

executiewaarde(...). Dit kan betekenen dat u dan het financieringsbedrag (...) moet terugbetalen, wat kan leiden tot (gedwongen) verkoop van de woning.

Om te voorkomen dat u (...) in betalingsproblemen komt, is het belangrijk dat periodiek (bijvoorbeeld jaarlijks) (...) contact opneemt met de adviseur van de Bank. Deze kan in een onderhoudsgesprek uw situatie (...) in kaart brengen en (...) bekijken of de opnamen kunnen blijven verlopen zoals gepland. Als het nodig is, kan de adviseur in overleg met u aanpassingen doorvoeren. Het is dus van belang dat u alert blijft op veranderingen die direct effect kunnen hebben op de door u beoogde en gedane opnamen, zoals bij:

- schommeling van de rente.
- afwijkende opnamen (...).
- schommeling in de waardeontwikkeling van uw woning.

Schommeling in de waardeontwikkeling van uw woning

Voor het verstrekken van de financiering wordt de executiewaarde van de woning bepaald.

Dit omdat van deze executiewaarde de maximale financieringsruimte wordt afgeleid.

Wijzigd de executiewaarde (...) en daarmee de financieringsruimte, dan kan dit effect

hebben op het (...) krediet. Zo kan een daling van de executiewaarde ertoe leiden dat u later minder (...) kunt opnemen. Past u uw opnamepatroon niet tijdig aan, dan is sneller de limiet van 75% van de executiewaarde bereikt. Zoals eerder vermeld, kan de Bank bij het overstijgen van deze limiet verlangen dat u het totale financieringsbedrag terugbetaalt. Dit kan leiden tot (gedwongen) verkoop van de woning.

(...)

Om deze redenen is het van groot belang dat u het aan de Bank meldt, als het vermoeden bestaat dat de woning in waarde daalt tijdens de looptijd van de financiering. De adviseur kan dan uw situatie (...) in kaart brengen en u adviseren over de te nemen stappen. Ook kan de Bank, als daar aanleiding voor is, de waarde van uw woning opnieuw (laten) bepalen. (...)"

2.4 In haar brief van 7 januari 2014 heeft de Bank aan consument geschreven:

"(...) Op 10 december 2013 hebben we met u gesproken over de lening voor uw woning.

(...) Wij hebben samen gekeken of uw lening nog past bij uw persoonlijke situatie (...).

(...)

Tijdens ons gesprek hebben we vastgesteld dat de waarde van uw woning is gedaald.

Daarom verlagen we de limiet van uw KeuzePlus Hypotheek naar € 180.900.(...)"

2.5 Consument heeft bij brief van 18 januari 2014 gereageerd:

"(...) Door Rabobank (...) is aan mij een Keuze Plus Hypotheek met Opeetconstructie verstrekt(...). Als leidraad voor(...) het maximaal op te nemen bedrag diende de WOZ-

waarde of de taxatiewaarde. Ik heb (...) in augustus 2011 en opnieuw in december 2013 aangegeven dat mijn pand veel meer waard is dan de WOZ-waarde van E 275.000 (...).

Het betreft een Rijksmonument(...). Het is gebleken dat het voor de Gemeente(...) moeilijk is een inschatting te maken van de werkelijke waarde(...). Ik heb dan ook(...)

aangegeven te kiezen voor de optie taxatiewaarde(...). Uit het taxatierapport van 16 augustus 2011 blijkt dat de marktwaarde(...) inderdaad E 100.000 hoger ligt dan de WOZ-

waarde, namelijk E 375.000. Op grond hiervan is het maximum te belenen bedrag vastgesteld op E 247.500.

(...)

Ik verzoek(...) de afwaardering (...) van E 247.500 naar E 180.900 te herzien(...)

1. Zoals aangetoond in het taxatierapport van augustus 2011 is de marktwaarde E 100.000 hoger dan de WOZ-waarde, E 375.000 tegen E 275.000.

2. De voorgestelde verlaging met bijna 27% is niet marktconform en te drastisch.

3. Volgens de gehanteerde WOZ-waarde is de waarde in (...) 2011-2013 gedaald van E 275.000 naar E 268.000, een daling van nog geen 3%.

4. Het dieptepunt van de markt lijkt achter ons te liggen, inmiddels zijn de huizenprijzen (...) licht gestegen.

(...) Natuurlijk zou ik op grond van een nieuw taxatierapport kunnen aantonen dat de verhouding marktwaarde t.o.v. WOZ-waarde nog altijd zeer substantieel is (...). Hiermee zouden opnieuw flinke kosten gemoeid zijn en Rabobank zou bovendien binnen afzienbare tijd (...) opnieuw een taxatie kunnen verlangen(...)

Ik stel (...)voor om tot een vergelijk te komen. Het maximaal op te nemen bedrag wordt gemiddeld (E 247.500 en E 180.900) en wordt hiermee E 214.200. Om te voorkomen dat er elk jaar discussie ontstaat, wordt afgesproken dat dit bedrag niet naar beneden wordt bijgesteld, tenzij de WOZ-waarde(...) onder de E 260.000 komt(...)"

2.6 De Bank heeft bij brief van 7 februari 2014 gereageerd:

"(...) Ik heb (...) uitgelegd dat wij altijd uitgaan van objectieve informatie. Dit betreft ofwel een actueel uitgebreid taxatierapport ofwel de meest recente WOZ waarde. Aangezien u geen taxatierapport jonger dan 6 maanden kunt overleggen, dien ik op basis van de taxatieregeling van de Rabobank uit te gaan van de meest recente WOZ waarde. Ik heb u wel gewezen op de mogelijkheid om de woning opnieuw te laten taxeren. U heeft aangegeven niet opnieuw een taxatie te willen laten uitvoeren. Om deze reden heb ik de verlaging van uw limiet naar € 180.900 aan u gecommuniceerd. (...)

Echter, als u alsnog door middel van een actueel uitgebreid taxatierapport kan aantonen dat de marktwaarde hoger is dan de meest recente WOZ waarde kan ik de waarde in dat rapport gebruiken om de hoogte van uw limiet opnieuw vast te stellen. (...)

Aangezien u verschillende keren heeft aangegeven niet opnieuw een taxatie te willen laten [uit]voeren, hebben wij de kredietlimiet inmiddels ingeperkt. (...)"

2.7 Op 10 februari 2014 heeft consument gereageerd. In deze brief heeft consument de Bank verzocht haar te attenderen wanneer de mogelijkheid van verhoging van de kredietlimiet zou vervallen. In antwoord heeft de Bank op 14 maart 2014 aan consument geschreven dat de Opeetconstructie niet meer wordt aangeboden en dat, als de kredietlimiet werd verhoogd, de opeetconstructie zou worden omgezet in een 'Overwaarde Plan'. Het Overwaarde Plan is een andere productvorm van de Keuze Plus Hypotheek, waarbij maandelijks een vast bedrag naar de betaalrekening van de leningnemer wordt overgemaakt.

2.8 Op 20 mei 2014 heeft consument aan de Bank geschreven:

"(...) U deelde mij mee, dat (...) de Keuze Plus Hypotheek(...) naar boven kan worden bijgesteld, maar dat de Opeetconstructie dan wordt omgezet in een Overwaarde Plan. (...) Dit kan ik niet accepteren! (...)

Overigens spraken wij op 6 maart (...) over de optie hertaxatie van de WOZ-waarde. U zegde mij toe dat Rabobank mij gedurende de bezwaarfase de mogelijkheid biedt een taxatie te laten uitvoeren alvorens de Opeetconstructie maximaal op E 180.900 wordt vastgesteld. (...) Ik verzoek u dan ook deze toezegging alsnog te bevestigen!(...)"

Alles overziend verzoek ik Rabobank mij de mogelijkheid te bieden mijn Keuze Plus Hypotheek, aan de hand van de, ook in de toekomst, opnieuw vast te stellen waarde van

mijn pand, te kunnen blijven verhogen tot een maximum van E 247.500, waarbij de Opeetconstructie, zoals overeengekomen, gehandhaafd blijft.(...)"

2.9 Bij brief van 4 juni 2014 heeft de Bank gereageerd. Zij heeft medegedeeld dat zij niet kon toezeggen dat consument, met handhaving van de Opeetconstructie de kredietlimiet kon blijven verhogen tot een maximum van € 247.500. Nadat consument hierover een klacht had ingediend, heeft de Bank op 11 september 2014 geschreven:

"(...) Indien de klant van mening is dat de WOZ-waarde geen representatief beeld geeft (...) waarde, dan is het mogelijk(...) dat de taxatiewaarde wordt aangehouden. Als kredietlimiet geldt dan 67,5% van de taxatiewaarde. Overigens vernam ik (...) dat u voorsnog geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid om zelf een taxatie te laten uitvoeren.

(...)

Wanneer de woningwaarde stijgt, wordt (...) de kredietlimiet niet automatisch verruimd. Indien de waarde van de woning gestegen is en u het krediet (opnieuw) wilt verruimen, dan wordt dat behandeld als een nieuwe aanvraag. Bij een nieuwe aanvraag kunnen alleen de huidige producten met de huidige voorwaarden worden aangeboden. In dit geval kunt u dus geen Opeetconstructie krijgen met een vrije opnamemogelijkheid, maar wel een Overwaardeplan met een vast onttrekkingsplan. (...)"

2.10 Consument heeft op 18 september 2015 een taxatierapport van de woning laten opmaken. Uit het rapport blijkt dat de waarde van de woning € 365.000,- is. Consument heeft het taxatierapport aan de Bank overgelegd en de Bank heeft op basis daarvan de opnamelimiet bijgesteld naar een bedrag van € 246.375,- ofwel 67,5% van de marktwaarde van de woning.

2.11 De Bank heeft daarbij aangegeven dat de waarde van de uit het taxatierapport voor een periode van één jaar geldig is en dat de waarde van de woning in september 2016 opnieuw zal moeten worden vastgesteld.

3. Vordering, klacht en verweer

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt bevolen de kredietlimiet terug te brengen naar het aanvankelijke bedrag van € 247.500,- wanneer consument, aan de hand van een taxatie of een gestegen WOZ-waarde, kan aantonen dat daarvoor aanleiding bestaat. Ook vordert consument te bepalen dat, in geval van een dergelijke verhoging van de kredietlimiet, de bij aanvang overeengekomen hypotheekvorm - Keuze Plus Hypotheek met Opeetconstructie - wordt gehandhaafd.

3.2 Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat de Bank bij het wijzigen van de kredietlimiet moet uitgaan van de marktwaarde van haar woning, die aanzienlijk hoger ligt dan de WOZ-waarde, en dat de Bank niet gerechtigd is eenzijdig de overeengekomen hypotheekvorm - Keuze Plus Hypotheek met opeetconstructie - te wijzigen in een Keuze Plus Hypotheek met een Overwaardeplan.

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 Kern van de klacht is dat de daling van de WOZ-waarde in de periode 2011-2013 van € 275.000,- naar € 268.000,- onvoldoende grond is voor een (blijvende) verlaging van de kredietlimiet. Volgens consument moet daarom de kredietlimiet worden verhoogd naar het aanvankelijke bedrag van € 247.500,- wanneer consument aantoont, aan de hand van een nieuwe taxatie of een hogere WOZ-waarde, dat dit gezien de marktwaarde van het pand gerechtvaardigd is, met behoud van de voorwaarden waaronder de overeenkomst is aangegaan.
- 4.2 De Commissie overweegt dat het zowel in belang van Consument, de Bank en het vertrouwen in het financiële systeem is dat de hoogte van de kredietlimiet in overeenstemming met de waarde van het onderpand is. Bepalend voor het beoordelen van deze klacht is echter wat partijen zijn overeengekomen over een eventuele wijziging - en in het bijzonder een verhoging - van de kredietlimiet. De Commissie constateert dat in de overgelegde documentatie alleen wordt ingegaan op de gevolgen van een daling van de executiewaarde. Zo wordt in de hypotheekofferte onder het kopje 'overige bepalingen' vermeld dat de lening onmiddellijk opeisbaar wordt als het opgenomen bedrag 75% of meer van de executiewaarde bedraagt (zie het citaat in overweging 2.2). Dit laatste wordt ook vermeld in het document 'Informatie Rabobank hypotheekproducten 2011'; daar wordt toegevoegd, onder het kopje 'Schommeling in de waardeontwikkeling van uw woning' dat een daling van de executiewaarde ertoe leidt dat de consument later minder kan opnemen en dat, als hij zijn opnamepatroon niet tijdig aanpast, sneller de limiet van 75% van de executiewaarde wordt bereikt (zie het citaat in overweging 2.3). Op de gevolgen van een stijging van de marktwaarde wordt in de documentatie in het geheel niet ingegaan.

Waardedaling van de woning

- 4.3 De Commissie stelt vast dat de Bank in beginsel de bevoegdheid heeft om, als de waarde van de woning daalt, de kredietlimiet te verlagen. Van die bevoegdheid dient echter wel in redelijkheid gebruik te worden gemaakt. De Commissie overweegt dat bij het aangaan van de lening voor de waardebepaling van het onderpand, welke waarde van belang is voor het bepalen van de kredietlimiet, uitdrukkelijk de executiewaarde is gehanteerd zoals vastgesteld door een makelaar-taxateur. Uit het taxatierapport blijkt ook dat de vrije verkoopwaarde ongeveer € 100.000,- hoger was dan de WOZ-waarde. In de leningovereenkomst en de daarbij door de Bank gehanteerde voorwaarden, wordt de WOZ-waarde niet als uitgangspunt gehanteerd, althans daarvan is de Commissie niet gebleken.
- 4.4 De Bank heeft in 2013 vastgesteld dat de WOZ-waarde van de woning was gedaald en heeft besloten de kredietlimiet te verlagen van € 247.500,- naar € 180.900,-. De Commissie stelt vast dat de daling van de WOZ-waarde slechts een daling is van 2,5%. De kredietlimiet heeft de Bank echter verlaagd met 26,9%. In 2013 heeft de Bank voor het vaststellen van de waarde van het onderpand derhalve een ander criterium gehanteerd, namelijk de WOZ-waarde in tegenstelling tot de taxatiewaarde en heeft zij daarop de aanpassing van de kredietlimiet gebaseerd.
- 4.5 Nu de WOZ-waarde slecht marginaal was gedaald, heeft de Bank, onder verwijzing naar slechts de voorwaarden die haar de bevoegdheid tot verlaging van de kredietlimiet geven, niet in redelijkheid gehandeld. Immers partijen zijn bij aanvang van de lening niet uitgegaan van de WOZ-waarde maar van de taxatiewaarde, die een grote afwijkende waarde liet zien. De Bank zal dan beter dienen te motiveren waarom zij nu is uitgegaan van de WOZ-waarde. Bij gebreke daarvan heeft de Bank derhalve niet in redelijkheid gehandeld.

- 4.6 De enkele stelling dat er eind 2013 geen actueel taxatierapport voorhanden was en de Bank derhalve van de WOZ-waarde diende uit te gaan, dient, nu de WOZ-waarde slechts marginaal was gedaald, zonder nadere motivering terzijde te worden gesteld. Hetzelfde geldt voor de stelling van de Bank dat als Consument wil voorkomen dat de Bank van de WOZ-waarde uitgaat, jaarlijks een taxatierapport dient te laten maken. Zonder dat sprake is van bijzondere omstandigheden die rechtvaardigen dat Consument daar kosten voor dient te maken, kan de Bank dit niet van Consument verlangen. De Bank heeft die bijzondere omstandigheden niet aangedragen en de Commissie is daarvan evenmin gebleken.
- 4.7 De Commissie overweegt dat daarbij van belang is dat de Bank Consument er destijds er niet op heeft gewezen dat de kredietlimiet ook na een betrekkelijk kleine daling van de WOZ-waarde aanzienlijk kon worden verlaagd, tenzij Consument een actueel taxatierapport (niet ouder dan zes maanden) zou overleggen waaruit blijkt dat de marktwaarde niet is gedaald.

Verhoging van de kredietlimiet

- 4.8 Op zichzelf betwist Consument niet de bevoegdheid van de Bank de kredietlimiet te verlagen. Zij wil echter wel het recht voorbehouden om de limiet, onder dezelfde overeenkomst, te laten verhogen tot eventueel het uitgangsbetrag van € 247.500,- op het moment dat de marktwaarde van de woning daarna weer zou stijgen. De Bank heeft aangegeven dat zij dat dan als een nieuwe aanvraag zal beschouwen. Bij een nieuwe aanvraag, zo heeft de Bank aan Consument bericht, kunnen alleen de huidige producten met de huidige voorwaarden worden aangeboden. In dit geval kan Consument dus niet meer op gebruik maken van de Keuze Plus Hypotheek met een vrije opnamemogelijkheid dat niet meer wordt aangeboden, maar wel een Overwaardeplan met een vast onttrekkingsplan.
- 4.9 De leenovereenkomst en de daarvan onderdeel uitmakende voorwaarden voorzien wel in de waardedaling van de woning en de gevolgen daarvan maar voorzien niet in daarna eventueel zich voordoende waardeverhoging. Dat de verhoging van een kredietlimiet op zichzelf als een nieuwe aanvraag wordt beschouwd die in al haar facetten dient te worden getoetst, kan de Commissie billijken. De Commissie is echter van oordeel dat indien en behoudens de waarde van de woning, geen significante wijzigingen in de overige omstandigheden van welke aard dan ook hebben plaatsgevonden, zij niet kan inzien waarom binnen dezelfde overeenkomst, de kredietlimiet na een verlaging, niet weer naar het uitgangspunt terug kan worden verhoogd. Dat het bestaande product niet meer aan nieuwe klanten van de Bank wordt aangeboden, staat de Bank natuurlijk vrij maar de Commissie vermag niet in te zien dat dit een argument is dat de Bank in een bestendige relatie die partijen met elkaar zijn aangegaan de Consument kan tegenwerpen.
- 4.10 Resumerend is de Commissie van oordeel dat de klacht van Consument gegrond is. Echter, de Bank heeft op basis van het recent door Consument overgelegde taxatierapport de kredietlimiet weer terug aangepast naar € 246.375,-. Dat betekent dat Consument, nu zij met zoveel woorden heeft aangegeven daarmee thans tevreden te zijn, geen belang meer heeft bij haar vordering en dat deze derhalve dient te worden ontzegd. De Commissie merkt daarbij op dat zij geen vordering toewijst voor omstandigheden die zich nog niet hebben voorgedaan of waarbij onvoldoende bepaalbaar is in welke mate die omstandigheden zich zullen voordoen en/of wat de gevolgen daarvan zijn. Bij eventuele volgende gelegenheden staat het de Bank vrij opnieuw een afweging te maken en kan de beslissing van de Bank, indien daartoe aanleiding is, opnieuw worden beoordeeld.

5. Beslissing

De Commissie stelt vast dat de klacht gegrond is maar dat de vordering dient te worden afgewezen.

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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld