

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-002 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. P.G. Salvadori, secretaris)

Klacht ontvangen op : 23 mei 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 29 december 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Risicoklasse hypothecaire geldlening. Consument verzoekt de Bank om de risicoklasse van de geldlening aan te passen, onder bijvoeging van een door NWWI gevalideerd taxatierapport. De Bank verlangt een contrataxatie, uit te voeren door een vertrouwensmakelaar, met bindende uitkomst, waarvan de kosten zullen worden vergoed door de partij die in het ongelijk wordt gesteld. Tijdens de procedure bij Kifid komen partijen alsnog de voorwaarden overeen waaronder de contrataxatie zal worden uitgevoerd. Deze contaxatie levert een waarde op die lager is dan de eerder getaxeerde waarde, maar wel een waarde die aanleiding geeft tot aanpassing van risicoklasse en verlaging van het toepasselijke rentetarief. De Bank wenst dit echter niet met terugwerkende kracht te doen. De Commissie overweegt dat de Bank in de gegeven omstandigheden niet correct heeft geantwoord op het eerste verzoek van Consument door haar afwijzing niet goed te motiveren en door onredelijke voorwaarden aan de contrataxatie te verbinden. Indien zij op redelijke wijze op het eerste verzoek van Consument zou hebben geantwoord, zou de contrataxatie veel eerder hebben plaats gevonden en zou ook de risicoklasse eerder zijn aangepast. Daarbij komt dat het aannemelijk is dat het risico van de Bank tijdens het eerste verzoek van Consument al minder hoog was dan bij aanvang van de geldlening. De vordering wordt toegewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de na het verweerschrift tussen partijen en Kifid gewisselde correspondentie met betrekking tot de uit te voeren contrataxatie en wijze van procederen.

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 Tussen partijen bestaat sedert 2013 een overeenkomst van hypothecaire geldlening (hierna te noemen 'de geldlening') voor een bedrag van in totaal € 550.000,- Bij aanvang van de geldlening is de woning die als onderpand voor de lening dient, getaxeerd op een marktwaarde van € 430.000,- voor verbouwing en € 550.000,- na verbouwing. De WOZ-waarde was € 409.000,-.
- 2.2 In de op de overeenkomst van toepassing verklaarde algemene voorwaarden, de *Basisinformatie en Algemene Voorwaarden ING Hypotheken februari 2013*, hierna te noemen 'de Voorwaarden', staat onder meer opgenomen:

In de Basisinformatie onder de titel 'Een hypotheek afsluiten':

Wanneer is een taxatie verplicht?

De waarde van het onderpand is mede bepalend voor de maximale hypotheek. Hierbij gaan we uit van de marktwaarde. Deze kan meestal worden vastgesteld aan de hand van de koopprijs, taxatie of WOZ- beschikking van het onderpand, maar soms is een taxatie verplicht. De taxatiekosten zijn dan voor uw rekening. Uw hypotheekadviseur weet of in uw situatie een taxatie nodig is en welke eisen de ING aan het rapport stelt.

Onder de titel 'Rente' staat onder meer beschreven:

(...)

Wanneer betaalt u een renteopslag?

De ING loopt het risico dat uw huis bij verkoop niet genoeg opbrengt om de hypotheek af te lossen. Daarom betaalt u soms een renteopslag. Dit hangt af van de hoogte van de hypotheek ten opzichte van de marktwaarde van uw woning.

Hypotheekbedrag t.o.v. marktwaarde

Renteopslag

Tot 60% marktwaarde	geen opslag
60% tot en met 80% marktwaarde	Top opslag
Meer dan 80% marktwaarde	Top-extra opslag

Als de waarde van uw huis stijgt of als u uw hypotheek deels aflost, kan de hoofdsom van uw hypotheek onder de 80% of 60% van de marktwaarde komen. Hierdoor kan de renteopslag tussentijds lager worden of vervallen. Dit kan met ingang van de eerstvolgende nieuwe rentevaste periode, maar ook tussentijds. Een waardestijging toont u aan met een recente WOZ-beschikking of met een taxatierapport dat voldoet aan de richtlijnen. Kijk voor uitleg bij 'Wanneer is een taxatie verplicht'.

(...)

- 2.3 De woning van Consument viel bij aanvang van de geldlening in de categorie 'Meer dan 80% marktwaarde'. In de offerte van geldlening is - voor zover relevant - opgenomen dat in de rente een *Opslag Tophypotheek* van 0,2% en een *Opslag Topextrahypotheek* van 0,3% ligt besloten. Daarbij staat ook:

"Let op: De ING kan de hoogte van de opslag wijzigen. Voor u geldt de wijziging dan met ingang van de nieuwe rentevastperiode. Als de waarde van uw woning stijgt of als u uw hypotheek deels aflost, dan kan de renteopslag eventueel worden verlaagd. Omdat ING de huidige waarde van uw woning op dat moment niet weet dient u dit zelf bij ons aan te geven. Neemt u dan contact op met ING zodat de opslag eventueel voor u aangepast kan worden.

U dient dan wel een bewijs te kunnen overleggen zoals een WOZ waarde of een taxatierapport.”

- 2.4 Consument heeft zijn woning laten verbouwen. Na de verbouwing heeft Consument zijn woning laten taxeren. Het rapport van de taxateur, dat is gevalideerd door NWWI, stelde de marktwaarde van de woning op € 924.000,-
- 2.5 Consument heeft de Bank bij brief van 20 oktober 2015 verzocht om de rente op de geldlening aan te passen vanwege de gewijzigde verhouding tussen de marktwaarde van de woning en de hoofdsom van de geldlening. Daarbij heeft Consument ook het taxatierapport als bijlage toegezonden.
- 2.6 De Bank heeft op dit verzoek afwijzend gereageerd. Zij schrijft op 9 november 2015 aan Consument onder meer:

“Beoordeling

Op grond van het ingestuurde taxatierapport kunnen wij uw aanvraag niet honoreren. De gehanteerde grondprijs komt niet overeen met de gebruikelijke werkwijze om de waarde van omliggende grond te berekenen. Hierdoor wijkt de marktwaarde in onze bevindingen sterk af. Wij stellen voor een contrataxatie te laten uitvoeren door onze vertrouwensmakelaar.

Contrataxatie

Wanneer u akkoord gaat met ons voorstel om een contrataxatie uit te laten voeren verzoeken wij u bijgaande akkoordverklaring voor akkoord te tekenen en aan ons te versturen middels bijgeleverde retourenvelop. De uitkomst van de contrataxatie is bindend.

Kosten taxatie

Mocht de marktwaarde hiervan overeenkomen met de waarde van uw rapport zijn de kosten van deze taxatie voor ING. Indien de waarde niet overeenkomt dan zijn de kosten voor uw eigen rekening.”

- 2.7 Consument heeft zich per brief van 28 november 2015 tegen het voorstel van de Bank verzet. Hij gaf daarin aan geen problemen te hebben met een contrataxatie, maar wel met de inhoud van het voorstel, omdat dat uitgaat van een vertrouwensmakelaar, de taxatiekosten daarbij niet vermeld worden en omdat de Bank in het voorstel alleen de kosten van de taxatie zou dragen in het geval het nieuwe taxatierapport dezelfde marktwaarde zou bepalen als het oude taxatierapport.
- 2.8 Hierop reageert de Bank per email. Zij nuanceert het voorstel in die zin dat de Bank de kosten van de taxatie zal dragen indien de marktwaarde in het nieuwe rapport minder dan 10% afwijkt van de marktwaarde in het door Consument aangeleverde rapport. Ook biedt de Bank in dat geval aan met terugwerkende kracht de bijbehorende rentekorting toe te passen. Indien de waarde meer dan 10% afwijkt, zullen de kosten voor rekening van Consument zijn.

- 2.9 Partijen corresponderen vervolgens verder per email, maar komen niet tot een oplossing. Consument dient vervolgens een klacht in bij de directie van de Bank. Hierop stuurt de klantenservice van de Bank een reactie, inhoudende dat een contrataxatie benodigd blijft voor het beoordeling van het verzoek tot rente-aanpassing. Consument dient vervolgens een klacht in bij Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

- 3.1 Consument heeft in eerste instantie bij Kifid gevorderd dat de Bank de door NWWI geaccordeerde taxatie accepteert en zowel de Top-extra opslag als de Top opslag verwijdert. De Bank heeft hierop uitgelegd waarom zij de inhoud van dat rapportrapport niet direct wilde accepteren. Zij heeft vervolgens een nieuw voorstel gedaan. Consument heeft hierop een tegenvoorstel gedaan. Uiteindelijk hebben partijen afgesproken dat één contrataxatie zou worden verricht, op kosten van de Bank, door een taxateur waarin beide partijen zich zouden kunnen vinden en welke taxatie een voor beide partijen bindende uitkomst zou bieden. De marktwaarde uit die contrataxatie zou dan bepalend zijn voor de hoogte van de rente. Partijen twistten echter over het antwoord op de vraag of het vast te stellen rentepercentage gelding zou hebben vanaf het moment dat het nieuwe taxatierapport werd uitgebracht of met terugwerkende kracht vanaf het moment dat Consument zijn eerste verzoek tot rente-aanpassing deed. De Bank stelt zich op het standpunt de rente niet met terugwerkende kracht aan te willen passen omdat zij al begin november 2015 heeft aangeboden om een contrataxatie te laten plaatsvinden waarbij de kosten voor rekening van de Bank zouden zijn als de uitkomst minder dan 10% zou afwijken van de uitkomst van het eerder door Consument aangeleverde taxatierapport. Partijen hebben zich voor het antwoord op deze vraag gerefereerd aan het bindende oordeel van de Commissie.
- 3.2 De contrataxatie heeft plaatsgevonden op 14 september 2016. De woning van Consument werd daarbij in een rapport van 27 september 2016 getaxeerd op een marktwaarde van € 695.000,-. De Bank heeft naar aanleiding daarvan de Top-Extraopslag van 0,3% verwijderd per 10 oktober 2016.
- 3.3 Consument heeft zich met betrekking tot de vastgestelde taxatiewaarde gericht tot NWWI, vanwege het grote verschil tussen de eerder door hemzelf aangevraagde taxatie en de taxatie uit september 2016. Daarbij heeft Consument ook aan Kifid laten weten dat de uitkomst van zijn protest bij NWWI naar alle waarschijnlijkheid niet zal leiden tot een herzien rapport waaruit een waarde zal komen van meer dan € 916.667,- hetgeen benodigd is om ook de Top-opslag te kunnen laten verwijderen. Om die reden is de uitkomst van de contrataxatie voor Consument geen onderdeel van het geschil bij Kifid.

4. Beoordeling

- 4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of de Bank gehouden is om de Top-extra opslag van 0,3% te verwijderen met terugwerkende kracht.

- 4.2 Van belang is dat de mogelijkheid om rente-opslagen te verwijderen in het geval de verhouding tussen de waarde van het onderpand en de hoofdsom van de geldlening wijzigt, onderdeel uitmaakt van de tussen partijen gesloten overeenkomst.
- 4.3 Ook als die mogelijkheid in beginsel afhankelijk is van de toestemming van de Bank, leest de Commissie de bewoordingen van de offerte en de Voorwaarden in die zin dat de Bank de opslag(en) verwijdert indien de waardestijging van het getaxeerde onderpand wordt aangetoond met een “taxatierapport dat voldoet aan de richtlijnen”.
- 4.4 In casu heeft Consument op 20 oktober 2015 verzocht om de risico-opslagen in het rentepercentage te verwijderen. Daarbij heeft Consument een taxatierapport meegezonden dat is gevalideerd door NWWI.
- 4.5 In de Voorwaarden staat niet vermeld wanneer een taxatierapport voldoet aan de richtlijnen. Echter, een taxatierapport dat door NWWI is gevalideerd wordt in het algemeen beschouwd als gezaghebbend. Daarbij heeft Consument -onbetwist- gesteld dat ING ook bij aanvang van de overeenkomst een NWWI taxatie als vereiste heeft gesteld voor de waardebeoordeling van het onderpand. De Commissie neemt dan ook als uitgangspunt dat een door NWWI gevalideerd taxatierapport in beginsel voldoet aan de door de Bank gestelde richtlijnen.
- 4.6 Het voorgaande laat echter onverlet dat een Bank twijfels kan hebben bij de uitkomst van een taxatierapport. Indien die twijfels terecht zijn, is het alleszins redelijk dat de Bank een contrataxatie verlangt. Echter, juist omdat het door Consument overgelegde taxatierapport is gevalideerd door NWWI, acht de Commissie het op de weg van de Bank om dergelijke twijfel goed te motiveren. Ook acht de Commissie het in een dergelijk geval op de weg van de Bank om de kosten van de contrataxatie te dragen, helemaal in het geval de Bank bepaalt wie de contrataxatie dan uitvoert en zij ook verlangt dat die uitkomst direct bindend is.
- 4.7 De reactie van de Bank op het eerste verzoek van Consument om een aanpassing van de rente bevatte slechts een summiere motivering van haar twijfel. De Bank noemde alleen de gehanteerde wijze van grondprijsberekening als reden, zonder dit nader uit te leggen. In een later stadium heeft de Bank daaraan nog toegevoegd dat zij een contrataxatie verlangt in het geval zij in de getaxeerde waarde een grote afwijking constateert ten opzichte van de waarde die bij haar bekend is. Bij verweerschrift in de procedure bij Kifid heeft de Bank daaraan nog toegevoegd dat ook de waarde ten opzichte van de gehanteerde referentieobjecten in het eerste taxatierapport exorbitant was.
- 4.8 De door de Bank gestelde voorwaarden aan een contrataxatie waren in de ogen van de Commissie in eerste instantie niet redelijk, gelet op hetgeen hierboven in 4.6 is overwogen. Dat Consument het voorstel van de Bank in eerste instantie heeft geweigerd, acht de Commissie begrijpelijk. Het is om die reden niet te wijten aan Consument dat er pas in een veel later stadium overeenstemming is bereikt over de wijze waarop en voorwaarden waaronder de contrataxatie plaats zou vinden.

- 4.9 Gelet op de bereidheid van Consument om een contrataxatie uit te laten voeren, hetgeen hij reeds op 28 november 2015 aan de Bank liet weten en zoals ook is gebleken uit de procedure bij Kifid, acht de Commissie het aannemelijk dat de Top-Extra Opslag van 0,3% al in een veel eerder stadium had kunnen vervallen indien de Bank na indiening van het eerste verzoek van Consument een redelijk voorstel zou hebben gedaan tot vaststelling van de woningwaarde.
- 4.10 Daarbij overweegt de Commissie ook dat risico-opslagen door banken in rekening worden gebracht omdat een lagere waarde van haar onderpand van negatieve invloed is op de kans dat de Bank bij een verkoop van de woning haar volledige vordering voldaan krijgt. In de situatie van Consument zijn zowel de contrataxatie als de eerste taxatie van Consument verricht nadat de woning volledig is verbouwd. Indien de waarde uit de contrataxatie als uitgangspunt wordt genomen voor de risicoklasse van de hypothecaire geldlening acht de Commissie het aannemelijk dat deze waarde ook representatief is voor de waarde van de woning in oktober 2015, mede gelet op de omstandigheid dat de woningmarkt in het algemeen tussen oktober 2015 en september 2016 een positieve ontwikkeling heeft doorgemaakt. Daarom gaat de Commissie er vanuit dat het risico van de Bank in ieder geval per oktober 2015 aantoonbaar minder is geweest dan bij aanvang van de geldlening. Het met terugwerkende kracht wijzigen van de rente is om die reden ook niet in het nadeel van de Bank.
- 4.11 Er zijn in de gegeven omstandigheden geen gronden aanwezig zijn om het rentepercentage niet met terugwerkende kracht te wijzigen. De Commissie overweegt dat een redelijk voorstel van de Bank tot het vaststellen van de woningwaarde ertoe had kunnen leiden dat er aan het einde van 2015 duidelijkheid over de kwestie zou zijn geweest en het rentepercentage per 1 januari 2016 aangepast had kunnen zijn. De Bank zal derhalve worden veroordeeld om het rentepercentage per 1 januari 2016 aan te passen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank met terugwerkende kracht per 1 januari 2016 de zogeheten Top-Extra opslag van 0,3% uit het door Consument te betalen rentepercentage dient te verwijderen en aan Consument binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd het alsdan teveel door Consument betaalde aan Consument vergoedt.

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.

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 46 van het Reglement.

