

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-322
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, terwijl mr. T. Boerman als secretaris)**

Klacht ontvangen op : 26 april 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Argenta Spaarbank N.V., gevestigd te Breda, verder te noemen “de Bank”
Datum uitspraak : 24 mei 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft in juli 2015 een renteherzieningsvoorstel van de bank ondertekend waarbij hij akkoord is gegaan met een rentevast periode van 10 jaar tegen een rente van 2,45%. In oktober 2015 heeft de bank haar beleid gewijzigd door de opslag die onder meer gold voor aflossingsvrije hypothecaire geldleningen te laten vervallen. Consument stelt dat de bank ten onrechte een risico-opslag van 0,30% op zijn hypotheekrente toepast en hem hierover niet heeft geïnformeerd. Consument vordert verlaging van zijn hypotheekrente naar 2,15%. De bank stelt dat geen sprake is van een woonhuis gerelateerde risico-opslag op de hypotheekrente van consument. Daarnaast voert de bank aan dat zij haar beleid heeft gewijzigd nadat consument het renteherzieningsvoorstel voor akkoord heeft ondertekend en dat het nieuwe beleid niet met terugwerkende kracht wordt toegepast. De Commissie oordeelt dat ter zitting is gebleken dat partijen het erover eens zijn dat de communicatie ten aanzien van de opslag op de hypotheekrente van Consument beter had gekund. Echter, niet is gebleken dat Consument de hypothecaire geldlening niet zou hebben gesloten indien hij op voorhand had geweten dat voor een aflossingsvrije hypothecaire geldlening een renteverskil van 0,30% wordt toegepast. Hoewel de Commissie zich kan voorstellen dat een en ander voor verwarring heeft gezorgd, heeft het handelen of nalaten van de bank in het onderhavige geval niet tot aantoonbare schade geleid. De Commissie acht de klacht gegrond. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- 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 Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 mei 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 2001 een aflossingsvrije hypothecaire geldlening (hierna: “de lening”) afgesloten bij de Bank.
- 2.2 In juli 2015 heeft Consument een renteherzieningsvoorstel voor akkoord ondertekend waarbij hij gekozen heeft voor een rentevast periode van 10 jaar tegen een rente van 2,45% met ingang van 1 september 2015.
- 2.3 In een overzicht van de hypotheekrentes op de website van de Bank is in mei 2015 het volgende vermeld:

HYPOTHEEKRENTE ARGENTA

Rentepercentages geldig vanaf 14-05-2015

Onderstaande hypotheekrentes zijn van toepassing voor afloswijzen Annuïtair, Lineair en Spaar.
Voor afloswijzen Leven, Beleggen en Aflossingsvrij geldt een opslag van 0,30%.

- 2.4 De Bank heeft de tekst op haar website ten aanzien van het woord “opslag” in oktober 2015 veranderd in “renteverschil”:

HYPOTHEEKRENTE ARGENTA

Rentepercentages geldig vanaf 22-10-2015

Voor leningen zonder NHG en een verstrekking groter dan 85 % van de marktwaarde geldt bij aflosvormen Leven, Beleggen en Aflosvrij een renteverschil van +0,30% op het tarief "vanaf 85% marktwaarde".

- 2.5 De Bank heeft per 22 oktober 2015 de opslag van 0,30% op de hypotheekrente van aflossingsvrije hypothecaire geldleningen laten vervallen voor de risicoklassen tot 85% van de marktwaarde.
- 2.6 De geldlening van Consument bedraagt 63,5% van de marktwaarde. Consument heeft de Bank verzocht 0,30% in mindering te brengen op de hypotheekrente.
- 2.7 De Bank heeft het verzoek van Consument afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert aanpassing van het rentetarief naar 2,15%.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat de Bank ten onrechte een risico-opslag op de hypotheekrente hanteert en dat de Bank niet transparant is geweest ten aanzien van deze opslag. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
 - De Bank is niet eenduidig en duidelijk in haar correspondentie richting Consument over het al dan niet toepassen van een risico-opslag.
 - Uit informatie op de website van de Bank blijkt dat zij per begin 2014 een risico-opslag heeft toegepast.

- Als Consument voorafgaand aan het renteherzieningsvoorstel had geweten dat de Bank een opslag op de hypotheekrente hanteert dan had hij daartegen protest kunnen uitspreken, omdat hij het niet redelijk acht dat een risico-opslag wordt toegepast bij een geldlening van minder dan 65% van de marktwaarde van het onderpand. Mogelijk had Consument de geldlening dan onder andere voorwaarden afgesloten.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Er is geen sprake van een woonhuis gerelateerde risico-opslag op de hypotheekrente van Consument, maar slechts van een hogere rente voor aflossingsvrije leningen.
- Consument heeft de geldlening onder de geldende voorwaarden afgesloten en geaccepteerd.
- De Bank heeft op een tijdstip gelegen na 1 september 2015 besloten de opslag te laten vervallen voor onder meer aflossingsvrije geldleningen. Dit geldt uitsluitend voor nieuwe leningovereenkomsten na 22 oktober 2015 en geldt niet met terugwerkende kracht. Consument komt hiervoor derhalve niet in aanmerking.
- De Bank verwijst naar een uitspraak van de Geschillencommissie op 1 augustus 2016 in een soortgelijk dossier.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter zitting is gebleken dat partijen het erover eens zijn dat de communicatie ten aanzien van de opslag op de hypotheekrente beter had gekund. Zo is ter zitting tevens aan het licht gekomen dat er een miscommunicatie tussen partijen bestond ten aanzien van het begrip “risico-opslag”. Waar Consument het had over een woonhuis gerelateerde risico-opslag, sprak de Bank over een opslag of renteverskil vanwege de aflossingsvorm op de geldlening. Uit de stukken is gebleken dat de Bank die onduidelijkheid thans heeft weggenomen door het woord “opslag” te wijzigen in “renteverskil”.
- 4.2 Ten aanzien van het standpunt van Consument dat hij, indien hij voorafgaand aan het accorderen van het renteherzieningsvoorstel had geweten dat er een opslag of renteverskil van toepassing was op de hypotheekrente, dit voorstel mogelijk onder andere voorwaarden had afgesloten, wijst de Commissie erop dat niet is gebleken dat Consument bij meer duidelijke informatie van de Bank aangaande de opslag van 0,30% het renteherzieningsvoorstel niet zou hebben geaccordeerd. Hoewel de Commissie zich kan voorstellen dat een en ander voor verwarring zijdens Consument heeft gezorgd, heeft het handelen of nalaten van de Bank in het onderhavige geval niet tot aantoonbare schade geleid.
- 4.3 Aangaande het verzoek van Consument de opslag van 0,3% op de hypotheekrente te schrappen, zodat het rentepercentage wordt verlaagd naar 2,15% wijst de Commissie erop dat hij geen rechten kan ontlenen aan een dergelijke aanpassing nu het beleid van de Bank is gewijzigd nadat Consument akkoord is gegaan met de rente op de bestaande geldlening.
- 4.4 Gelet op het voorgaande concludeert de Commissie dat de klacht van Consument deels gegrond is, maar dat geen schade wordt toegewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.