Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0286 (mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, ir. A. van den Berg, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 9 augustus 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 6 april 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypothecaire geldlening. De bank heeft de mogelijkheid geïntroduceerd dat de risico-opslag in de rente op de hypothecaire geldlening tussentijds kan worden aangepast bij een gewijzigde schuld-marktwaardeverhouding. In de communicatie van de bank was aangegeven dat dit nieuwe beleid pas gold nadat de hypotheek zou zijn omgezet. Aan de aankondiging daarvan kon de consument nog geen rechten ontlenen. De bank heeft terecht de rente per 1 augustus 2020 verlaagd omdat de consument een WOZ-beschikking had overgelegd op grond waarvan de hypothecaire geldlening in een lagere risico-klasse kon worden ingedeeld. De commissie is van daarnaast van oordeel dat de bank een Calcasa-rapport niet als (gevalideerd) taxatierapport hoeft te accepteren. De vordering is afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de bank en 5) de spreekaantekeningen van de consument overgelegd bij de hoorzitting.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 februari 2022. Partijen zijn aldaar verschenen.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft per 2 mei 2016 een hypothecaire geldlening bij een rechts-voorganger (Delta Lloyd) van de bank afgesloten. Het betrof een geldlening van € 225.000,- tegen een rente van 3,30% voor een rentevaste periode van 30 jaar. De marktwaarde van de woning was op dat moment € 260.000,-. De geldlening viel daarmee in de tariefklasse 'meer dan 75% tot en met 90% marktwaarde'.

2.2 Op de hypothecaire geldlening zijn de voorwaarden 'Delta Lloyd Driesterren hypotheek' van 1 maart 2015 van toepassing (hierna: de voorwaarden).

2.3 In de periode van 1 april 2016 tot 1 oktober 2016 was de volgende tariefklassenlijst van de (rechtsvoorganger van de) bank geldig:

Tariefklasse	Risico-opslag
NHG (Nationale Hypotheek Garantie)	
Tot en met 90% marktwaarde	- 0,20%
Meer dan 90% marktwaarde	0,00%
Niet-NHG	
Tot en met 50% marktwaarde	0,00%
Meer dan 50% tot en met 75% marktwaarde	0,10%
Meer dan 75% tot en met 90% marktwaarde	0,30%
Meer dan 90% tot en met 100% marktwaarde	0,60%
Meer dan 100% tot en met 110% marktwaarde	0,95%
Meer dan 110% marktwaarde	1,00%

2.4 Na overname van Delta Lloyd in 2016 heeft de bank de hypotheekportefeuille van Delta Lloyd over willen brengen naar de bankadministratie van de bank. Daarover is de consument geïnformeerd en ook op de website van de bank werd daar het een en ander over toegelicht. De migratie van de hypothecaire geldlening van de consument heeft op 11 juli 2020 plaatsgevonden.

2.5 Bij brief van 16 juli 2020 is de consument over de overgang van Delta Lloyd naar de bank geïnformeerd.

Daarin was onder meer het volgende opgenomen:

Een nieuwe hypotheeknaam, dezelfde voorwaarden
Vanaf nu heeft u een NN Variant Hypotheek met leningnummer [redacted]. Uw huidige voorwaarden blijven gewoon gelden en veranderen dus niet. U vindt deze voorwaarden op nn.nl/voorwaarden.

(…)
De tariefklasse van uw hypotheek
Wat is een tariefklasse?
Uw hypotheek valt in een tariefklasse. We bepalen die tariefklasse door te kijken naar de verhouding tussen de hoogte van uw hypotheek en de waarde van uw woning. Bij een tariefklasse hoort een risico-opslag. Hoe meer u leent in verhouding tot de waarde van uw woning, hoe hoger uw tariefklasse en risico-opslag en daarmee uw rente. Daarnaast is er een aparte tariefklasse voor hypotheken met Nationale Hypotheek Garantie (NHG). Hiervoor geldt geen risico-opslag.

Nieuw beleid tariefklassen
Vanaf nu geldt er nieuw beleid voor de tariefklasse van uw hypotheek. Voortaan kan de risico-opslag van uw hypotheek tijdens de rentevaste periode dalen als uw hypotheek hiervoor in aanmerking komt. In het overzicht verderop in deze brief ziet u wat uw risico-opslag is. Bij uw hypotheekgegevens in mijn.nn kunt u zien in welke tariefklasse uw hypotheek valt en welke risico-opslag geldt. Meer informatie over het nieuwe beleid voor tariefklassen leest u in de bijlage.

En in de bijlage *'Extra informatie over tariefklassen'*:

Wanneer verandert de tariefklasse van uw hypotheek?
De tariefklasse van uw hypotheek kan tijdens de rentevaste periode aangepast worden als:
- u aflost op uw hypotheek en hierdoor uw hypotheekbedrag daalt.
- de opgebouwde spaarwaarde in uw (Bank)Spaar Hypotheek stijgt.
- de waarde van uw woning stijgt en u dit via mijn.nn aantoont met een gevalideerd taxatierapport van maximaal 6 maanden oud of een actuele WOZ-beschikking.

2.6 De consument heeft begin 2020 een WOZ-beschikking naar de bank opgestuurd met een vastgestelde woningwaarde (per 1 januari 2019) van € 317.000,-. De hypotheekschuld bedroeg op 1 januari 2019 € 212.753,05, waarmee de schuld-marktwaarde-verhouding uitkwam op 67%. Uit de begin 2021 door de consument verkregen WOZ-beschikking blijkt een woningwaarde (per 1 januari 2020) van € 337.000,-.

2.7 In juli 2021 heeft de consument bij Calcasa een waardebepaling van zijn woning opgevraagd. In het daarbij opgestelde Calcasa-rapport is per 12 juli 2021 een waarde van € 388.000,- bepaald als de meest waarschijnlijke verkoopwaarde van de woning.

2.8 De consument heeft bij de bank geklaagd over het (niet) aanpassen van de risico-opslag naar aanleiding van de gewijzigde schuld-marktwaardeverhouding. Bij brief van 18 maart 2021 heeft de bank daarop (schriftelijk) gereageerd.

In reactie heeft de consument vervolgens bij email van 10 april 2021 de bank (onder andere) verzocht om met terugwerkende kracht vanaf 1 november 2019 een risico-opslag van 0,10% te hanteren, gelet op de door hem overgelegde WOZ-beschikkingen, en vanaf 1 mei 2020 geen risico-opslag meer te hanteren vanwege een schuldmarkt-waardeverhouding van lager dan 50% op basis van het door hem overgelegde Calcasa-rapport. De bank heeft daar niet binnen zes weken op gereageerd, waarna de consument zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

2.9 De bank heeft naar aanleiding van de klacht de risico-opslag op basis van de WOZ-beschikking(en) met terugwerkende kracht vanaf 1 augustus 2020 verlaagd naar 0,1%, behorend bij de tariefklasse 'meer dan 50% tot en met 75% marktwaarde'. De als gevolg daarvan te veel betaalde rente heeft de bank aan de consument gerestitueerd.

2.10 In januari 2022 heeft de consument bij Calcasa een desktop taxatie opgevraagd. In het daarbij opgestelde Calcasa-rapport is per 3 januari 2022 een marktwaarde van de woning van € 445.000,- vastgesteld.

De klacht en vordering

2.11 De klacht van de consument gaat over het aanpassen van de risico-opslag. De bank doet voorkomen dat zij de mogelijkheid van het laten (door)dalen van de risico-opslag onverplicht heeft doorgevoerd, maar dat is jaren onderwerp van publiek debat geweest en ook de AFM heeft daarover gepubliceerd. De bank verschuilt zich drie jaar lang achter de aanpassing of omzetting van haar administratie, maar had dat ook in het 'oude' administratiesysteem kunnen aanpassen nadat de consument de WOZ-beschikking had overgelegd. De bank dient daarom voor het aanpassen van de risico-opslag naar 0,1% (met terugwerkende kracht) 1 maart 2019 aan te houden. Daarnaast is de consument van mening dat met het overleggen van de (latere) WOZ-beschikking, de Calcasa-rapporten, en gelet op de (stijgende) prijsontwikkeling van de woningmarkt in Nederland in het algemeen, door hem voldoende is aangetoond dat de waarde van zijn woning inmiddels ruim boven de € 400.000,- ligt (met dus een schuld-marktwaardeverhouding van lager dan 50%). Het is onredelijk dat de bank blijft vasthouden aan de voorwaarde dat een gevalideerd taxatierapport overgelegd moet worden. De bank is volgens de consument gehouden vanaf 1 oktober 2021 geen risico-opslag meer toe te passen en de te veel betaalde rente aan hem terug te betalen.

Het verweer

2.12 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 Het gaat allereerst om de vraag of de bank de risico-opslag al eerder dan 1 augustus 2020 had moeten aanpassen. Daarnaast speelt de vraag of de bank een Calcasa-rapport wel of niet moet accepteren voor wat betreft de vaststelling van de marktwaarde van de woning.

3.2 De commissie licht eerst toe waarom zij van oordeel is dat de risico-opslag niet eerder dan per 1 augustus 2020 hoeft te worden aangepast. Vanaf 3.6 geeft de commissie een toelichting op haar oordeel dat de bank geen Calcasa-rapport hoeft te accepteren.

Uitgangspunt is de overeenkomst

3.3 Tussen partijen staat vast dat bij aanvang van de hypothecaire geldlening (2 mei 2016) een rente van 3,30% is overeengekomen voor een periode van 30 jaar. Deze rente bestond onder andere uit een risico opslag van 0,30% vanwege een, op dat moment, schuld-marktwaardeverhouding van tussen de 75% en 90% van de woning. De mogelijkheid om de rente tussentijds aan te (laten) passen vanwege een gewijzigde schuld-marktwaardeverhouding, het zogenoemde 'doordalen', was daarbij niet overeengekomen. De bank heeft na de overname van Delta Lloyd de introductie van het 'doordalen' aangekondigd bij deze klanten.

Doordalen pas mogelijk vanaf 11 juli 2020

3.4 Voor zover de bank heeft aangekondigd dat de migratie van de hypotheekadministratie naar verwachting in de loop van 2019 zou plaatsvinden, is de commissie van oordeel dat de consument daaraan niet het recht kon ontlenen dat zijn rente vanaf dat moment zou worden aangepast. In de communicatie van de bank, waaronder een brief van 20 december 2019, is aangegeven dat het nieuwe beleid pas geldt nadat de hypotheek is omgezet. Pas na de (daadwerkelijke) overzetting per 11 juli 2020 zijn de voorwaarden (in het voordeel van de consument) aangevuld en is de mogelijkheid van 'doordalen' geïntroduceerd. De commissie acht het daarom terecht dat de bank de rente (met terugwerkende kracht) per 1 augustus 2020 heeft verlaagd op basis van de door de consument overgelegde WOZ-beschikking met de per 1 januari 2019 vastgesteld marktwaarde van de woning waardoor een andere schuldmarktwaarde-verhouding gold met een daarbij behorende lagere risico-klasse (zie 2.6).

3.5 Voor zover de bank heeft gecommuniceerd dat zij zou gaan bekijken of *'uw hypotheek tussen 1 november 2019 en de omzetting van uw hypotheek naar het administratiesysteem van Nationale-Nederlanden door aflossing of een hogere spaarwaarde al eerder in aanmerking kwam voor een lagere risico-opslag'*, is niet gebleken dat daar in de situatie van de consument sprake van is geweest. Het gold kennelijk alleen als er in die periode een aflossing was gedaan of sprake was van een hogere spaarwaarde van de, naar de commissie aanneemt, aan de hypothecaire geldlening gekoppelde spaarverzekering of bankspaarrekening. Niet gebleken is dat de bank de rente ook vanaf 1 november 2019 zou hebben willen aanpassen als in die periode de schuld-marktwaarde-verhouding was gewijzigd door een gestegen marktwaarde van de woning.

De bank hoeft geen Calcasa-rapport te accepteren

3.6 De bank heeft bij de introductie van het 'doordalen' aangegeven op welke wijze de tariefklasse tijdens de rentevaste periode aangepast kan worden. Dat kan volgens de bank als de waarde van de woning stijgt en dat wordt aangetoond met een gevalideerd taxatierapport van maximaal 6 maanden oud of een actuele WOZ-beschikking.

3.7 De commissie is van oordeel dat het daarbij tot de beleidsvrijheid van de bank behoort om een Calcasa-rapport niet als (gevalideerd) taxatierapport te accepteren. De commissie verwijst hierbij naar een uitspraak van de Commissie van Beroep waaruit volgt dat de bank de gegevens uit een Calcasa-rapport niet in alle gevallen zonder nader onderzoek kan verifiëren en als de bank een dergelijk onderzoek zou moeten uitvoeren, dit kosten voor de klant zou meebrengen en het twijfelachtig is of er dan nog een relevant voordeel is van het overleggen van een Calcasa-rapport in vergelijking tot de kosten van een taxatie.[1] Daarnaast heeft de Commissie van Beroep opgemerkt dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is dat de bank voor het aanpassen van de hypotheekrente geen Calcasa-rapport accepteert dat de klant zelf heeft aangevraagd, zonder dat daarbij een adviseur (of de bank) is betrokken[2]. Voor een WOZ-beschikking geldt daarentegen wel dat het zonder betrokkenheid van de klant (burger) wordt opgesteld. Ook voor zover de verschillen tussen een Calcasa-rapport en een WOZ-beschikking of taxatierapport minimaal zijn, zoals de consument heeft gesteld, hoeft de bank daar dus niet vanuit te gaan.

[1] Kifid CvB 22 april 2021, 2021-0023, overweging 5.6.
[2] Idem, overweging 5.7.

Conclusie

3.8 De conclusie is dat de bank, weliswaar pas na de klacht van de consument daarover, zijn hypotheekrente terecht per 1 augustus 2020 heeft aangepast en dat de bank geen Calcasa-rapport voor de waardebepaling van de woning hoeft te accepteren.
Dit betekent dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.