Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0811

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	5 april 2022
Ingediend door	de heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consument I en de consument II en samen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	27 september 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Hypothecaire geldlening. De consumenten zijn van mening dat de bank de door haar vanaf 1 april 2017 geïntroduceerde basisvoorwaarden ook op hun hypothecaire geldlening van toepassing kan verklaren zonder een (verplicht) advies en zonder taxatie van de woning. De commissie is van oordeel dat bij de overgang van plusvoorwaarden naar basisvoorwaarden sprake is van een substantiële wijziging wat een verplicht advies rechtvaardigt. Er is sprake van een nieuwe overeenkomst waarbij de bank de (actuele) financiële positie van de aanvragers en de waarde van de woning dient te beoordelen. Het is niet onredelijk dat de bank daarbij een (calcasa)taxatierapport verlangt. De commissie wijst de vordering tot vergoeding van de advies- en taxatiekosten af.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben per 24 april 2013 een hypothecaire geldlening bij de bank afgesloten op basis van annuïteiten met een rentevaste periode tot 31 mei 2022.

2.2 De voorwaarden die op de hypothecaire geldlening van toepassing zijn, worden vanaf 2017 door de bank 'Plusvoorwaarden' genoemd.

2.3 De bank heeft in 2017 naast de 'Plusvoorwaarden' een nieuwe set voorwaarden geïntroduceerd, te weten de 'Basisvoorwaarden'. De Basisvoorwaarden zijn volgens de bank een 'uitgeklede' versie van de Plusvoorwaarden waarbij de hypothecaire geldlening tegen een lager tarief wordt aangeboden. In de bijlage bij deze uitspraak is een (deel van een) door de bank verstrekt overzicht van de overeenkomsten en verschillen tussen de Plusvoorwaarden en Basisvoorwaarden opgenomen.

2.4 Bij de afloop van de rentevaste periode wilden de consumenten de hypothecaire geldlening voortzetten op basis van de Basisvoorwaarden. De bank heeft daarvoor advies verplicht gesteld en advieskosten van € 450,- in rekening gebracht. Daarnaast was een (calcasa)taxatie verplicht, waarvoor de consumenten een bedrag van € 85,- hebben betaald. Hoewel de consumenten het niet eens waren met de advies- en taxatiekosten, hebben zij deze onder bezwaar betaald, zodat de hypothecaire geldlening kon worden omgezet op basis van de Basisvoorwaarden.

2.5 De consumenten hebben bij de bank geklaagd over het verplicht afnemen van advies en de taxatiekosten. Dit heeft niet tot een oplossing geleid waarna de consumenten hun klacht bij Kifid hebben ingediend.

De klacht en vordering

2.6 De consumenten klagen erover dat de bank advies en een taxatierapport verplicht heeft gesteld bij de overgang van een hypothecaire geldlening op basis van de Plusvoorwaarden naar de Basisvoorwaarden. Volgens de consumenten is geen sprake geweest van de afname van een nieuw product, maar van een wijziging van een bestaand product. De betaalbaarheid van de hypothecaire geldlening is in 2013 al vastgesteld en op de basisonderdelen is deze niet gewijzigd. Er is geen sprake van een substantiële wijziging. Bij het aanvaarden van een nieuw rentevoorstel is advies ook niet verplicht. De wijziging naar Basisvoorwaarden is slechts van ondergeschikte aard. De hoogte van de lening, de hypotheekvorm, het onderpand, hypotheekakte en de resterende looptijd zijn allen ongewijzigd gebleven.

De situatie in de uitspraak van Kifid waar de bank naar heeft verwezen[1], is wezenlijk verschillend van de situatie van de consumenten waarbij de rentevaste periode conform de overeenkomst eindigde en er geen sprake was van afkoop van boeterente of het tussentijds openbreken van het contract. Het overeenkomen van een nieuwe overeenkomst was niet nodig, de bank wist al dat van overkreditering geen sprake zou zijn. Tijdens het advies is ook niet ingegaan op de verschillen tussen de Plus-voorwaarden en de Basisvoorwaarden maar uitsluitend over de betaalbaarheid bij verschillende situaties.

2.7 De consumenten zijn het er daarnaast niet mee eens dat de bank een (calcasa)taxatie verplicht heeft gesteld. De consumenten waren op het moment van de aanvraag in het bezit van een nog geen twee maanden oude WOZ-beschikking en het betrof daarom geen gedateerde gegevens. De bank heeft niet duidelijk gemaakt waarom de WOZ-waardebepaling bij het bepalen van een rente opslag wel voldoende is, maar niet bij het wijzigen van Plus- naar Basisvoorwaarden. Daarnaast had de bank, gezien het feit dat de lening onder NHG valt en het een wijzing van voorwaarden betrof (en verder ongewijzigd bleef), kunnen concluderen dat het risico voor de bank in dit geval verwaarloosbaar was en zij had daarom de WOZ-waardebepaling kunnen accepteren of een taxatie geheel achterwege had kunnen laten.

2.8 De consumenten achten de bank gehouden om de advieskosten van € 450,- en de taxatiekosten van € 85,- aan hun te vergoeden.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank bij de wijziging van de hypothecaire geldlening van de consumenten advies en een (calcasa)taxatie verplicht mocht stellen.

[1] GC Kifid 2022-0344

Wat is het beoordelingskader?

3.2 Als uitgangspunt geldt dat de bank, op grond van het beginsel van contractsvrijheid, zelf een bepaalde mate van vrijheid heeft om beleid te voeren en mag bepalen onder welke voorwaarden zij haar producten en dienstverlening aanbiedt of een overeenkomst aangaat. Dit geldt ook voor de wijziging van de overeenkomst.[2]

3.3 In lijn met eerdere uitspraken is de commissie van oordeel dat de bank op grond van haar contracts- en beleidsvrijheid bij een (substantiële) wijziging van een hypothecaire geldlening advies verplicht mag stellen. Daarbij is niet relevant of er nu sprake is van een nieuwe geldlening of een aanpassing van een bestaande geldlening. Alleen bij wijzigingen van ondergeschikte aard mag hypotheekadvies niet verplicht worden gesteld.[3] Het gaat hier dus om de vraag of sprake is geweest van een substantiële wijziging in de overeenkomst met de bank.

Betreft het een substantiële wijziging?

3.4 De Geschillencommissie – in een andere (meervoudige) samenstelling – heeft in een uitspraak met betrekking tot dit product van de bank geoordeeld dat de wijziging van de Plusvoorwaarden naar de Basisvoorwaarden op zichzelf te beschouwen is als een substantiële wijziging die een verplicht hypotheekadvies rechtvaardigt.[4] De commissie ziet in dit geen geval geen feiten en omstandigheden om tot een ander oordeel te komen. In feite houdt de wijziging van de voorwaarden meerdere wijzigingen in die te vinden zijn in het overzicht dat de bank in de klachtprocedure heeft meegestuurd (zie bijlage). Voor zover de consumenten de verschillen tussen de Plusvoorwaarden en de Basisvoorwaarden niet als substantieel beschouwen, betekent niet dat de wijzigingen niet substantieel zijn en op enig moment ook voor de consumenten relevant kunnen worden. De nieuwe voorwaarden werken immers door in het contract over de gehele looptijd van de hypothecaire geldlening.[5] Voor zover de consumenten hebben gesteld dat bij het advies niet is ingegaan op de verschillen, merkt de commissie op dat in het door de bank opgestelde adviesrapport, de keuzemogelijkheid en de verschillen wel zijn opgenomen (pagina 7 van het adviesrapport). Daarbij heeft de bank voor hun situatie de Basisvoorwaarden geadviseerd, onder andere omdat de consumenten niet verwachten in de toekomst gebruik te willen maken van de uitgebreidere mogelijkheden die horen bij de Plusvoorwaarden. Daaruit blijkt dat is gekeken of de Basisvoorwaarden op lange termijn ook passend zijn voor de consumenten.

[2] Zie GC Kifid nrs. 2022-0344, 2021-0767 en 2019-777, te vinden op www.kifid.nl.
[3] Zie GC Kifid nrs. 2021-0314, 2021-276, 2020-687, 2016-491 en 2015-277
[4] Te weten GC Kifid 2022-0344.
[5] Zie GC Kifid 2022-0344 overweging 3.5.

Is sprake van een nieuwe overeenkomst?

3.5 Hiervoor is vastgesteld dat de overgang van de Plusvoorwaarden naar de Basis-voorwaarden is te beschouwen als een substantiële wijziging van de overeenkomst. In feite sluiten partijen een nieuw product, met andere voorwaarden en tarieven, en zodoende gaan zij een nieuwe overeenkomst met elkaar aan. Dat de hoogte en vorm (annuïteiten) van de hypothecaire geldlening in dit geval gelijk is gebleven, doet daar niet aan af. De consumenten wilden de overeenkomst op basis van de Basis-voorwaarden afsluiten, zodat zij gebruik konden maken van het lagere (rente)tarief wat de bank daarbij hanteert.

3.6 Bij het aangaan van een nieuwe hypotheekovereenkomst dient de bank zich te houden aan de geldende wet- en regelgeving, waaronder artikel 4:34 van de Wet op het financieel toezicht. Uit deze bepaling volgt dat de bank vóór de totstandkoming van een overeenkomst de financiële positie van de aanvrager(s) beoordeelt om over-kreditering te voorkomen. Dit betekent dat het de bank dient te onderzoeken of de consumenten de lasten voor de nieuw te sluiten lening kunnen dragen. Voor zover de bank wist dat er geen sprake zou zijn van overkreditering omdat dit in 2013 al was vastgesteld, merkt de commissie op dat met de nieuwe overeenkomst ook een nieuwe looptijd is overeengekomen wat, naast mogelijke gewijzigde omstandigheden in de situatie van de aanvragers, van invloed kan zijn op de berekening daarvan.

3.7 Dat de bank in het kader van de nieuw te sluiten overeenkomst een taxatierapport verlangt, komt dat de commissie voorts niet onredelijk voor. Voor de beoordeling van een aanvraag is immers ook de actuele waarde van de woning van belang. Dat de bank daarbij geen genoegen neemt met de woningwaarde vermeld op een WOZ-beschikking en daarom een taxatierapport of calcasa desktoptaxatie verlangt, is niet onbegrijpelijk daar de actuele waarde van belang is en het bovendien valt onder de contractsvrijheid van de bank. Daarbij merkt de commissie op dat zij de hoogte van de (calcasa)taxatie van € 85,- niet onredelijk acht.

Conclusie

3.8 Op grond van het voorgaande is de commissie van oordeel dat de klacht van de consumenten ongegrond is en dat de vorderingen moeten worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

In deze bijlage is een overzicht (tabel) van de bank overgenomen waarin de verschillen tussen de Plusvoorwaarden en de Basisvoorwaarden die de bank bij hypothecaire geldleningen hanteert, wordt weergegeven.

Rabobank hypotheek (met Plusvoorwaarden)	Rabo BasisHypotheek (met Basisvoorwaarden)
Alle productvormen	Alleen Annuïteiten-,Lineaire hypotheek en Rabo GroenHypotheek.
NHG mogelijk	NHG mogelijk
Maximale looptijd afhankelijk van productvorm	Maximale looptijd: 30 jaar
Alle rentetypen mogelijk	Alleen vaste rentetype mogelijk
Maximaal 12 maanden opnametermijn	Maximaal 6 maanden opnametermijn
Meedalen tijdens de eerste drie maanden van de offertetermijn	Offerterente = passeerrente
Geen annuleringskosten	Annuleringskosten bij wijzigen, annuleren of aflopen offerte. De annuleringskosten zijn €750,00.
Meedalen bij renteverlenging	Renteverleningsaanbod = verlengingstarief
Verhuisregeling 6 maanden	Verhuisregeling 3 maanden
Zonder vergoeding aflossen tot 20% per jaar	Zonder vergoeding aflossen tot 10% per jaar
Explain en individueel maatwerk mogelijk	Explain niet mogelijk, de richtlijnen in het acceptatiebeleid zijn bindend.
Erfpacht is mogelijk	Woning (woonhuis of appartement) en kavel bouwgrond (waarop een woonhuis wordt gebouwd) in Nederland gelegen en in gebruik als eigen woning. Alle overige onderpanden zijn uitgesloten. Erfpacht is mogelijk.
Maximale lening 100% van de marktwaarde. Het is mogelijk meer dan 100% van de marktwaarde te financieren als: - Restschuldfinanciering - Energiebesparende maatregelen	Maximale lening 100% van de marktwaarde. Bij energiebesparende maatregelen 106% van de marktwaarde. Geen restschuldfinanciering
Maximale leennorm op inkomen: 100%.	Maximale leennorm op inkomen: 100%.

Figuur 1. Tabel met vergelijking tussen Plusvoorwaarden en Basisvoorwaarden van de bank