

## Tussenuitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2026-0014A

mr. C.A. Joustra, voorzitter, prof. mr. drs. C.M.D.S Pavillon, mr. M.M. Kruithof, J.C.H. Kars en P.G. Polstra AA RB, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris.

|                       |                                                                                             |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Datum uitspraak       | 29 januari 2026                                                                             |
| Beroep ingediend door | Mevrouw [naam 1] en mevrouw [naam 2], verzoekers in beroep, verder te noemen de consumenten |
| Tegen                 | WestlandUtrecht Bank N.V., verweerster in beroep, verder de noemen de bank                  |
| Aard uitspraak        | Bindend advies                                                                              |
| Uitspraak             | Tussenuitspraak                                                                             |

### Samenvatting

De consumenten hebben een hypothecaire geldlening bij de bank. Voor deze lening geldt een opslag omdat de executiewaarde van de woning ten tijde van het aangaan van de lening lager was dan het bedrag aan lening. De consumenten zijn van mening dat de bank hen niet voldoende heeft geïnformeerd over de mogelijkheid om de opslag tijdens de rentevastperiode te laten verwijderen op de grond dat dit niet langer het geval was. Anders dan de Geschillencommissie heeft geoordeeld, is de Commissie van Beroep van oordeel dat de bank in de gegeven omstandigheden de consumenten beter had moeten informeren over deze mogelijkheid. Partijen mogen zich nog nader uitlaten over de hoogte van de schade.

### 1. De procedure in beroep

- 1.1 Bij een op 9 mei 2025 ontvangen beroepschrift met bijlagen hebben de consumenten bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Kifid (hierna: de Geschillencommissie) van 31 maart 2025 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2025-0263).
- 1.2 De bank heeft een op 19 juni 2025 gedateerd verweerschrift ingediend.
- 1.3 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 27 oktober 2025. De consumenten waren daarbij aanwezig. Namens de bank waren de heer [naam 3], jurist en mevrouw [naam 4], special cases manager aanwezig. Partijen hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord. Ook hebben zij pleitnota's overlegd.

## 2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 31 maart 2025.

## 3. De feiten

- 3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder randnummers 2.1 t/m 2.9. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover nodig aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.
- 3.2 De consumenten hebben in mei 2009, na bemiddeling en advies van een externe adviseur, bij de bank een hypothecaire geldleningsovereenkomst (hierna: hypotheek) met een SpaarXtra Polis (hierna: spaarverzekering) afgesloten voor een hoofdsom van € 400.000,-. De executiewaarde van de aangekochte woning was op dat moment lager. De rente bedroeg 5,60% per jaar. De consumenten hebben een bedrag van € 65.925,- in de spaarverzekering gestort.
- 3.3 Bij de offerte van 6 mei 2009 is onder meer de brochure 'Uw eigen huis, uw eigen hypotheek' meegestuurd. Hierin staat onder 2.3 het volgende:

*"Een basis- of een tophypotheek? De executiewaarde vormt voor de bank dus het uitgangspunt voor de financiering. En afhankelijk van de benodigde financiële middelen is hiervoor een basishypotheek of een tophypotheek nodig. Bij een basishypotheek wordt, tegen de 'basisrente', tot 100% van de executiewaarde gefinancierd, wat betekent dat u de rest met eigen middelen dient te financieren. Het is echter ook mogelijk om meer dan 100% van de executiewaarde te lenen. Bij WestlandUtrecht kan dit in principe tot 125% van de executiewaarde. In dat geval vraagt de bank wel een hoger rentepercentage, omdat haar risico groter is. Omdat deze hypotheeken boven de executiewaarde uit komen en daarom een opslag op de rente krijgen, worden ze 'tophypotheeken' genoemd. Of iemand voor een hypotheek in aanmerking komt, is onder meer afhankelijk van het inkomen, de kwaliteit van de woning en eventuele carrièrevooruitzichten."*

In de verklarende woordenlijst bij de brochure staat het begrip 'tophypotheek' als volgt omschreven:

*"Indien het hypotheekbedrag hoger is dan 75% van de executiewaarde van de woning, spreekt men van een tophypotheek. De rente ligt dan veelal iets hoger, afhankelijk van de hoogte van 'de top'."*

- 3.4 Per 1 januari 2016 hebben de consumenten met een 'Tussentijdse Rente Aanpassing met Boete' (hierna: TRAB) de hypotheekrente gewijzigd en € 4.557,45 aan boete en € 225,- aan administratiekosten aan de bank betaald. Zij hebben gekozen voor een rentevaste periode van tien jaar tegen een rente van 3,2%. In de offerte staat over de tariefklasse het volgende:

*"De aangeboden rentes zijn o.a. gebaseerd op uw tariefklasse. Uw lening valt in de klasse hoger dan 75% tot en met 90%. Dit wordt bepaald door de verhouding tussen de hoogte van uw actuele hypotheekschuld en de marktwaarde van uw woning zoals die bij ons bekend is. Meer informatie hierover vindt u op [westlandbankutrechtbank.nl/tariefklasse](http://westlandbankutrechtbank.nl/tariefklasse)."*

- 3.5 Eind 2016 hebben de consumenten de bank opnieuw verzocht om de hypotheekrente te wijzigen. De bank heeft daartoe een offerte uitgebracht. Daarin staat over de tariefklasse het volgende:

*"De hoogte van uw rente is onder andere afhankelijk van uw tariefklasse. De tariefklasse wordt bepaald door de verhouding tussen de hoogte van uw actuele hypotheekschuld en de marktwaarde van uw woning. Het gaat om de marktwaarde zoals deze bij ons bekend is. Dit leningdeel valt in de klasse: 75% tot en met 90%."*

- 3.6 In haar e-mail van 16 december 2016 aan de bank schrijft consument 1:

*"Ik verzoek u de rentevastperiode aan te passen tot 7 jaar. Deze keuze is mede ingegeven door het gunstige rentepercentage dat voor die periode wordt aangeboden en de hoge mate van waarschijnlijkheid dat mijn hypotheek over 6 tot 8 jaar in een lagere tariefklasse terecht komt."*

- 3.7 Bij brief van 30 december 2016 heeft consument 1 bij de bank geklaagd over het feit dat zij de hypotheekrente niet voor zes maanden vooruit kon betaald. Ook heeft zij de bank verweten dat deze haar, bij het offreren van de renteaanpassing per 1 januari 2016, onjuist en/of onvolledig heeft geïnformeerd over het boetebedrag, de tariefklasse en de periode van de renteaanpassing. Hierover schrijft zij onder meer:

*"16. Bij brief d.d. 2 december 2015 heeft de WestlandUtrecht Bank mij een offerte toegestuurd voor een rentewijziging per 1 januari 2016 (...). In deze offerte stonden drie rentevaste perioden genoemd, waaruit ik kon kiezen. Ik heb toen gekozen voor een rentevaste periode van 10 jaar tegen 3,2% rente."*

*(...)*

*21. Daarnaast is mij eerst bij het lezen van de offerte voor de renteherziening per 1 januari 2017 het belang van de afkoopwaarde van mijn verzekeringspolis voor de tariefklasse duidelijk geworden. Eerder ben ik altijd ervan uitgegaan dat mijn tariefklasse niet zou wijzigen, omdat ik immers gedurende de looptijd van hypotheek niet aflos. Het werd mij duidelijk dat het in de lijn der verwachtingen ligt dat mijn hypotheek binnen 6 tot 8 jaar in een lagere tariefklasse (<75%) zal vallen."*

*22. Bij de offerte voor renteaanpassing per 1 januari 2017 [bedoeld zal zijn: 2016, CvB] heeft de WestlandUtrecht Bank mij niet gewezen op de (nieuwe) tariefklasse van <75% en evenmin op de waarschijnlijkheid dat mijn hypotheek – ruim – binnen de aangeboden rentevaste periode van 10 jaar in die klasse zou gaan vallen. Had de WestlandUtrecht Bank dat wél gedaan, dan had ik zeker voor een kortere rentevaste periode dan 10 jaar (tegen 3,5%) gekozen. Het is waarschijnlijk dat ik dan voor een rentevaste periode van 7 jaar tegen 3,0% rente had gekozen.”*

- 3.8 Per 1 januari 2017 hebben de consumenten met een tweede TRAB hun hypotheekrente gewijzigd en een boetebedrag van € 12.392,80 aan de bank betaald. Zij hebben gekozen voor een rentevaste periode van zeven jaar tegen een rente van 2,25%.
- 3.9 De bank heeft bij brief van 4 januari 2017 gereageerd op de brief van 30 december 2016 van consument 1. Over de kwestie van de renteaanpassing per 1 januari 2016 schrijft de bank:

*“(…) U verwijt ons dat wij (...) u hebben onthouden van informatie over de tariefklasse. In de offerte die wij u in december 2015 hebben toegezonden melden wij op welke tariefklasse uw renteaanbod is gebaseerd. In uw geval de klasse hoger dan 75% tot en met 90%. Verder verwijzen wij u naar de site voor meer informatie over onze tariefklassen. (...) Na de overdracht van onze administratie aan Stater is ook de opgebouwde poliswaarde van invloed op de (netto) hypotheekschuld. Dit laatste is nieuw en zeker in het voordeel van onze klanten. Het is onder andere daarom, dat wij in onze – algemene – brief van 1 november 2016 durfden te stellen dat onze dienstverlening zal verbeteren. Immers aftrek van de afkoopwaarde was voor de overdracht van de administratie naar Strater nog niet aan de orde en daarom pas nu op onze site terug te vinden. Het is daarom, dat wij met de opgebouwde poliswaarde in onze tussentijdse renteberekening van 2015 geen rekening hebben gehouden. Tot slot geeft u aan (...) dat u (met de kennis van nu) een andere rentevaste periode had gekozen. Ik hoop dat u met onze toelichting bent overtuigd van het feit dat de keuze toen is gemaakt op het beleid van dat moment.”*

- 3.10 Bij brief van 5 februari 2017 heeft consument 1 gereageerd op de brief van 4 januari 2017 van de bank. Hierin schrijft zij:

*“2. U hebt gesteld dat de dienstverlening van WestlandUtrecht Bank door de overdracht van de administratie naar Stater onder meer is verbeterd, doordat nu ook de opgebouwde poliswaarde van invloed is op de (netto) hypotheekschuld.*

*3. Het is ongeloofwaardig dat een verandering die wordt gepresenteerd als het outsourcen van de administratie een dusdanig ingrijpende, inhoudelijke wijziging tot gevolg heeft. Temeer nu WestlandUtrecht Bank deze ‘verbetering’ niet aan haar klanten heeft gemeld.*

*4. De desbetreffende opmerking is bovendien slechts gemaakt in de context van de berekening van de boete; of de opgebouwde poliswaarde ook wordt afgetrokken van de hypotheekschuld bij het bepalen van de tariefklasse hebt u in het midden gelaten. Ik ga ervan uit dat dit wél het geval is.*

*5. Het had op de weg van WestlandUtrecht Bank gelegen om mij vóóraf van de – gestelde – beleidsverandering op de hoogte te stellen. Immers, deze verandering zou een ingrijpende wijziging in de voorwaarden van mijn hypotheek betekenen, waarvan ik op de hoogte had moeten zijn om – nu en in de toekomst – de juiste keuze(n) met betrekking tot mijn hypotheek te maken. Door dit na te laten, heeft WestlandUtrecht Bank (wederom) haar zorgplicht jegens mij geschonden.”*

- 3.11 In reactie op deze brief heeft de bank bij brief van 22 februari 2017 het volgende geschreven:

*“(…) U stelt dat u door het ontbreken van voor u belangrijke informatie op de site, bij uw renteherziening per 1 januari 2016, maar ook al eerder in 2015 niet de juiste keuze heeft kunnen maken. In dit kader verwijt u ons dat onze site hierover onvoldoende informatie toonde en WestlandUtrecht Bank niet zou hebben voldaan aan haar zorgplicht. Wij delen deze mening niet. Als WestlandUtrecht Bank naar uw inschatting onvoldoende informatie op de site zou hebben gepresenteerd, zou ook inzage in de – bij sluiting van de lening – verstrekte informatie zoals voorwaarden en reglement verduidelijking kunnen hebben gegeven. Of had door een telefoontje op dat moment, de gewenste duidelijkheid kunnen worden verstrekt. (...)*

*Op dit moment is uw lening geplaatst in de renteklasse 75%-90% van de marktwaarde. Deze renteklasse is toegekend door het leningbedrag (€ 400.000,00) minus de huidige poliswaarde van uw SpaarXtra polis (€ 75.655,00) te relateren aan de bij ons bekende waarde van uw woning (€ 375.500,00). Mocht de huidige waarde van uw woning op basis van een recent taxatierapport (niet ouder dan 6 maanden) EUR 432.460,00 of hoger zijn, zullen wij uw rentepercentage aanpassen naar 1,85%, het tarief behorend bij de tariefklasse tot en met 75% marktwaarde.”*

- 3.12 Op 11 december 2023 hebben de consumenten telefonisch contact gehad met de bank in verband met een offerte voor een nieuwe rente. Tijdens dit telefoongesprek hebben zij vernomen dat er op hun lening een risico-opslag van toepassing is. Per e-mail van 11 december 2023 hebben de consumenten de bank verzocht deze risico-opslag te verwijderen. In haar brief van 15 december 2023 heeft de bank de consumenten geïnformeerd dat de risico-opslag van 0,40% niet met terugwerkende kracht kan worden aangepast maar dat deze per 1 januari 2024 zal komen te vervallen.

#### 4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

- 4.1 De consumenten stellen dat de bank haar informatie- en zorgplicht heeft geschonden. Zij vinden onder meer dat de bank verzuimd heeft om informatie te verstrekken over de risico-opslag bij hun hypotheek en de mogelijkheid om die risico-opslag te laten verwijderen tijdens een rentevastperiode. Doordat de bank dit heeft nagelaten, hebben de consumenten beslissingen genomen die hebben geleid tot onnodige boetes. De consumenten vorderen een schadevergoeding van de bank ter hoogte van € 37.175,25.
- 4.2 De Geschillencommissie heeft (voor zover relevant) de klachten ongegrond geacht. De Geschillencommissie is van oordeel dat de bank de consumenten bij het aangaan van de hypothecaire lening voldoende heeft geïnformeerd over de risico-opslag en de tariefklasse. Verder heeft de bank de consumenten in ieder geval bij brief van 22 februari 2017 geïnformeerd over de mogelijkheid om de risico-opslag aan te passen door middel van een recent taxatierapport. Ook rust er op de bank geen verplichting om de tariefklasse en de risico-opslag met terugwerkende kracht aan te passen. De Geschillencommissie wijst de vorderingen van de consumenten af.

#### 5. De beoordeling van het beroep

- 5.1 De consumenten hebben in beroep hun vordering aangepast. Primair verzoeken zij de Commissie van Beroep om een schadevergoeding van € 41.400,25 toe te kennen, te vermeerderen met de wettelijke rente. Dit bedrag is als volgt opgebouwd:
- i. Een bedrag van € 4.782,45, zijnde de boete plus administratiekosten voor het aanpassen van de hypotheekrente per 1 januari 2016;
  - ii. Een bedrag van € 12.392,80, zijnde de boete voor het aanpassen van de hypotheekrente per 1 januari 2017;
  - iii. Een bedrag van € 225,-, zijnde de administratiekosten voor het aanpassen van de hypotheekrente per 1 januari 2017;
  - iv. Een bedrag van € 24.000,- aan te veel betaalde hypotheekrente – begroot op 1% per jaar – over de periode 1 januari 2018 tot en met 31 december 2023.

Subsidiair verzoeken de consumenten een schadevergoeding van € 31.618,- toe te kennen, te vermeerderen met de wettelijke rente. Dit bedrag is als volgt opgebouwd:

- i. Een bedrag van € 12.392,80, zijnde de boete voor het aanpassen van de hypotheekrente per 1 januari 2017;
- ii. Een bedrag van € 225,-, zijnde de administratiekosten voor het aanpassen van de hypotheekrente per 1 januari 2017;

- iii. Een bedrag van € 19.000,- aan te veel betaalde hypotheekrente – begroot op 1% per jaar – vanaf 1 januari 2017 tot en met 31 december 2025.

Meer subsidiair verzoeken de consumenten een schadevergoeding van € 12.418,- toe te kennen, te vermeerderen met de wettelijke rente. Dit is het bedrag aan te veel betaalde hypotheekrente – begroot op 0,40% per jaar – vanaf 1 januari 2017 tot en met 31 december 2025.

Uiterst subsidiair verzoeken de consumenten een schadevergoeding van € 9.600,- toe te kennen, te vermeerderen met de wettelijke rente. Aan dit bedrag hebben de consumenten het volgende ten grondslag gelegd. Ervan uitgaande dat de WOZ-waarde bepalend is voor het vervallen van de risico-opslag, zou de opslag per 1 januari 2018 zijn vervallen. Dit betekent dat de consumenten gedurende de periode januari 2018 tot en met december 2023 0,4% op jaarbasis te veel hebben betaald.

- 5.2 In beroep klagen de consumenten dat de bank heeft nagelaten hen te informeren over het feit dat er voor hun hypotheek een risico-opslag gold omdat zij een tophypotheek hadden. Verder klagen zij erover dat de bank (tot eind 2023) heeft nagelaten hen te informeren over de mogelijkheid om deze opslag tijdens de looptijd van een rentevastperiode te laten verwijderen, althans te laten aanpassen.
- 5.3 Wellicht ten overvloede merkt de Commissie van Beroep nog het volgende op. Partijen hebben in een eerder stadium ook nog gediscussieerd over de vraag of de bank voldoende informatie heeft verstrekt over de indeling in tariefklassen, maar de consumenten gaan in hun beroepsschrift op dat punt niet meer inhoudelijk in. Verder verdient het aandacht dat voor de topopslag de verhouding *executiewaarde* – hypotheekschuld bepalend is, en voor de indeling in een tariefklasse de verhouding *marktwaarde* – hypotheekschuld. Dit onderscheid wordt in de processtukken niet altijd scherp in het oog gehouden.
- 5.4 Bij de beoordeling van de klachten van de consumenten stelt de Commissie van Beroep het volgende voorop. De maatschappelijke functie van de bank brengt mee dat de bank een zorgplicht heeft ten opzichte van haar klanten. De omvang van die zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval. In een geval als dit behoort de bank voorafgaand aan de overeenkomst tot geldlening informatie te verstrekken die correct, duidelijk en niet misleidend is. Als gedurende de looptijd van de lening sprake is van een wezenlijke beleidswijziging behoort de bank haar klanten daarover actief te informeren; het enkel publiceren van informatie daarover op de website is in beginsel niet voldoende.
- 5.5 De klacht van de consumenten dat de bank heeft nagelaten om hen te informeren dat zij een risico-opslag hadden en dat hun hypotheek werd gekwalificeerd als een tophypotheek, is ongegrond. Bij het aangaan van de hypotheek hebben de consumenten een brochure ontvangen waarin stond uitgelegd wanneer er een tophypotheek zou worden verstrekt en dat de bank dan een hoger rentepercentage in rekening zou brengen. Het moet de consumenten bekend zijn geweest dat in hun geval de lening hoger was dan de

executiewaarde van de woning. Gezien de duidelijke tekst van de brochure moeten zij hebben begrepen dat het aannemelijk was dat de bank een rentepercentage in rekening zou brengen dat passend was bij de tophypotheek. Het had op de weg van de consumenten gelegen om dit bij de adviseur die hen op dat moment bijstond, te verifiëren als zij daarover vragen hadden. Er rustte geen verdere verplichting op de bank om de consumenten te informeren over het feit dat zij (inderdaad) een tophypotheek zouden afsluiten of over de hoogte van de opslag.

- 5.6 De klacht dat de bank de consumenten niet heeft geïnformeerd over de mogelijkheid om de risico-opslag gedurende de rentevastperiode te laten verwijderen, slaagt. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.
- 5.7 Tussen partijen staat vast dat het in 2009, ten tijde van het afsluiten van de hypotheek, niet mogelijk was om een opslag gedurende de rentevastperiode te laten verwijderen. De bank heeft deze optie pas jaren later voor het eerst aangeboden. Het staat verder vast dat de bank haar klanten niet actief heeft geïnformeerd over deze nieuwe mogelijkheid. Op enig moment heeft de bank op haar website melding gemaakt van de mogelijkheid om de tariefklasse tussentijds aan te passen, maar het is niet duidelijk vanaf welk moment dat het geval is geweest. Dat de bank haar klanten op deze wijze ook heeft geïnformeerd over het tussentijds laten verwijderen van de risico-opslag, is niet komen vast te staan.
- 5.8 Wel staat vast dat de bank gedurende een rentevastperiode niet uit eigen initiatief ertoe overgaat om de risico-opslag te verwijderen. Een klant moet hier zelf om vragen. Als een klant dat doet en door middel van een taxatierapport of een WOZ-beschikking aantoonst dat de opslag niet langer nodig is, gaat de bank ertoe over de opslag te verwijderen. De consumenten hebben eind 2023 gevraagd om verwijdering van de opslag en de bank heeft dat verzoek gehonoreerd.
- 5.9 Tot slot heeft de bank niet betwist dat de consumenten er pas eind 2023 van op de hoogte raakten dat het mogelijk was om de risico-opslag tussentijds te laten verwijderen doordat zij daarover geïnformeerd werden door een medewerker van de bank. Als de consumenten de website van de bank eerder hadden geraadpleegd, hadden zij kunnen weten dat zij de tariefklasse tussentijds hadden kunnen wijzigen, maar dat wil nog niet zeggen dat zij daarmee ook op het idee zouden zijn gekomen dat de risico-opslag tussentijds zou kunnen worden verwijderd. Hoe dan ook, de consumenten hebben de website niet bekeken en hadden daarvoor ook geen aanleiding. In de offerte voor de rentewijziging per 1 januari 2016 staat weliswaar een verwijzing naar de website voor meer informatie over de indeling in tariefklassen, maar die verwijzing hoeft redelijkerwijs niet te worden opgevat als een aanwijzing dat de website informatie zou geven over het feit dat de bank het mogelijk had gemaakt de risico-opslag tussentijds te beëindigen. Hetzelfde geldt voor de verwijzingen naar de website in de correspondentie uit eind 2016 / begin 2017.
- 5.10 Uit de diverse klachtbrieven die consument 1 eind 2016 / begin 2017 aan de bank heeft gestuurd, moet het de bank duidelijk zijn geweest dat de consumenten ontevreden waren

over de informatieverstrekking ter zake van de aanpassing van tariefklassen en (meer algemeen) de mogelijkheden om de lopende rente te verlagen. Consument 1 klaagde erover dat zij niet was geïnformeerd over het feit dat de bank (inmiddels) de waarde van de spaarverzekering meetelde voor de tariefklasse van de hypotheek. Uit haar brieven volgt ook dat zij veronderstelde dat de tariefklasse uitsluitend aan het einde van een rentevastperiode kon worden aangepast. Zo schrijft zij op 16 december 2016:

*“Ik verzoek u de rentevastperiode aan te passen tot 7 jaar. Deze keuze is mede ingegeven door het gunstige rentepercentage dat voor die periode wordt aangeboden en de hoge mate van waarschijnlijkheid dat mijn hypotheek over 6 tot 8 jaar in een lagere tariefklasse terecht komt.”*

En in haar brief van 30 december 2016 schrijft consument 1 dat de bank haar eind 2015 niet erover had geïnformeerd dat de waarde van de spaarverzekering meetelde bij de bepaling van de tariefklasse en dat de bank haar had moeten wijzen op

*“de waarschijnlijkheid dat mijn hypotheek – ruim – binnen de aangeboden rentevaste periode van 10 jaar in die klasse zou gaan vallen. Had de WestlandUtrecht Bank dat wél gedaan, dan had ik zeker voor een kortere rentevaste periode dan 10 jaar (tegen 3,5%) gekozen. Het is waarschijnlijk dat ik dan voor een rentevaste periode van 7 jaar tegen 3,0% rente had gekozen.”*

Tot slot klaagt consument 1 in haar brief van 5 februari 2017 erover dat WestlandUtrecht Bank haar niet vóóraf op de hoogte heeft gesteld van de beleidsverandering ter zake van de het meetellen van de spaarverzekering in de tariefklasse. Consument 1 is van mening dat het gaat om een ingrijpende wijziging van de voorwaarden, waarvan zij op de hoogte had moeten zijn om – nu en in de toekomst – de juiste keuze(n) met betrekking tot haar hypotheek te maken.

- 5.11 Op grond van deze brieven had het voor de bank duidelijk moeten zijn dat de consumenten niet alleen klaagden over onvoldoende informatie over de wijze waarop de bank de verhouding tussen de waarde van de woning en de openstaande schuld berekende, maar ook dat de consumenten in de onjuiste veronderstelling verkeerden dat een aanpassing (verlaging) van de rente uitsluitend mogelijk was aan het einde van de rentevastperiode. Uit de brieven blijkt dat de consumenten aan dergelijke informatie een groot belang hechtten. Dit had voor de bank aanleiding moeten zijn om de consumenten actief te informeren over de mogelijkheid de risico-opslag tijdens de rentevastperiode te laten verwijderen.
- 5.12 De bank is van mening dat zij met de brief van 22 februari 2017 de consumenten voldoende hebben geïnformeerd. In deze brief legt de bank uit waarom zij de lening op dat moment had geplaatst in de tariefklasse 75%-90% van de marktwarde. De bank voegt daaraan toe: “Mocht de huidige waarde van uw woning op basis van een recent taxatierapport (niet ouder dan 6 maanden) EUR 432.460,00 of hoger zijn, zullen wij uw rentepercentage aanpassen naar 1,85%.” Naar het oordeel van de Commissie van Beroep hoefden de consumenten op grond van deze mededeling niet te begrijpen dat het mogelijk was om de risico-opslag die

voor hun lening gold, gedurende de rentevastperiode te laten verwijderen. De mededelingen van de bank zijn daarvoor te zeer toegespitst op de concrete situatie van dat moment en beperkt tot de mogelijkheid om de tariefklasse aan te passen op basis van de marktwaarde. De consumenten konden deze mededelingen daarom redelijkerwijs opvatten als een kennisgeving van de bank (al dan niet uit oogpunt van coulance) dat de consumenten ter zake van de rentewijziging per 1 januari 2017 in de gelegenheid werden gesteld om door het overleggen van een taxatierapport alsnog in een lagere tariefklasse terecht te komen. Daarbij komt dat in de brief alleen informatie wordt gegeven over de plaatsing in een lagere tariefklasse, maar niet over de verwijdering van de risico-opslag behorend bij een tophypotheek.

- 5.13 Kortom, de Commissie van Beroep is van oordeel dat de bank de consumenten (beter) had moeten informeren over de mogelijkheid om de rente tussentijds te verlagen door het verwijderen van de risico-opslag. Het moet de bank immers duidelijk zijn geweest dat de consumenten hiervan niet op de hoogte waren. De bank heeft dus niet voldaan aan haar informatieverplichting. Zij is gehouden om de schade te vergoeden die hieruit voortvloeit.
- 5.14 Ter zake van deze schade geldt het volgende. Als de bank de consumenten begin 2017 beter had geïnformeerd, dan hadden zij de bank om de verwijdering van de opslag kunnen verzoeken op het moment dat de executiewaarde hoger kwam te liggen dan het hypotheekbedrag. Volgens de consumenten deed die situatie zich (in ieder geval) voor met de WOZ-beschikking van 2018. Aangenomen dat dit juist is, acht de Commissie van Beroep het aannemelijk dat de consumenten kort na de ontvangst van de WOZ-beschikking hadden verzocht om verwijdering van de opslag en dat de bank de opslag in de maand daarna had verwijderd. De Commissie van Beroep zal de consumenten in de gelegenheid stellen nader toe te lichten wanneer zij – in de hypothetische situatie dat de bank hen had geïnformeerd over de mogelijkheid de risico-opslag tussentijds te verwijderen – de bank zouden hebben kunnen verzoeken om verwijdering van de risico-opslag op de grond dat het hypotheekbedrag lager was dan de executiewaarde van de woning. De Commissie van Beroep wil dus niet alleen weten op welk moment de executiewaarde van de woning hoger kwam te liggen dan het hypotheekbedrag, maar ook op welk moment de consumenten hiervan redelijkerwijs op de hoogte konden zijn.
- 5.15 De consumenten zijn aanvankelijk (bij gebrek aan wetenschap) ervan uitgegaan dat de opslag 1% op jaarbasis bedroeg. De bank heeft echter toegelicht dat moet worden gerekend met 0,40%. De Commissie van Beroep zal daarvan uitgaan omdat de consumenten dit onvoldoende gemotiveerd hebben betwist.
- 5.16 Bij het berekenen van de schade moet verder rekening worden gehouden met de (mogelijke) hypotheekrenteaf trek die de consumenten genieten. Het bedrag aan hypotheekrenteaf trek over de te veel betaalde rente komt in principe in aftrek op de schade. De consumenten zullen in de gelegenheid worden gesteld om de Commissie van Beroep hierover nader informatie te verstrekken.

- 5.17 De boetes die de consumenten hebben moeten betalen bij de tussentijdse renteaanpassing op 1 januari 2016 en op 1 januari 2017 komen niet voor vergoeding in aanmerking. Deze boetes hangen samen met het feit dat de consumenten de rente hebben verlaagd. Per 1 januari 2016 van 5,60% naar 3,20%, en per 1 januari 2017 van 3,20% naar 2,25%. De hoogte van de boete wordt vastgesteld door – kort gezegd – de resterende termijnen van het lopende rentecontract bij elkaar op te tellen en te kapitaliseren. Als de consumenten niet hadden besloten tot tussentijdse verlaging van de rente, hadden zij de overeengekomen rente moeten doorbetalen tot het einde van de rentevastperiode.
- 5.18 De consumenten stellen dat zij ervoor hadden gekozen om de rente niet tussentijds te verlagen tegen betaling van een boete, als zij hadden geweten dat zij ook hadden kunnen beslissen om de opslag van 0,40% op een later moment tussentijds te laten verwijderen. De consumenten hebben echter niet uitgelegd waarom dat voor hen voordeliger en/of aantrekkelijker zou zijn geweest. Verder geldt ter zake van de renteaanpassing per 1 januari 2016 dat niet is gebleken dat de bank op dat moment al de mogelijkheid bood om de opslag tussentijds te laten verwijderen. Bij die renteverlaging is de consumenten dus geen keuze ontnomen.
- 5.19 Op basis van de hiervoor geformuleerde uitgangspunten zou het mogelijk kunnen zijn dat partijen in gezamenlijk overleg de omvang van de schade bepalen. Mocht dat niet het geval zijn dan kunnen de consumenten binnen vier weken na de datum van deze uitspraak de onder 5.12 en 5.14 genoemde informatie verstrekken en een nadere schadeberekening indienen. De bank zal hierop mogen reageren op een termijn van vier weken na de ontvangst van de aanvullende stukken van de consumenten.

## **6. Beslissing**

De Commissie van Beroep:

- 6.1 stelt de consumenten in de gelegenheid om zich (uiterlijk) vier weken na heden nader uit te laten over de omvang schade, met inachtneming van het bepaalde in nr. 5.17;
- 6.2 stelt de bank in de gelegenheid op de nadere schadeberekening van de consumenten te reageren binnen een termijn van vier weken na ontvangst daarvan;
- 6.3 houdt iedere verdere beslissing aan.