Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0391

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	21 mei 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V. h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Risico-opslag. De consumenten verwijten de bank dat zij niet uit eigen beweging dan wel met terugwerkende kracht de risico-opslag op de hypothecaire geldlening heeft aangepast. Zij menen onder andere dat de bank hen onvoldoende heeft geïnformeerd en dat het strikt hanteren van de voorwaarden tot een onredelijke uitkomst leidt. Het staat vast dat de consumenten met het aangaan van de hypothecaire geldlening hebben ingestemd met de voorwaarden. De commissie is van oordeel dat duidelijk en ondubbelzinnig uit de voorwaarden volgt hoe de consumenten de risico-opslag zelf konden laten verlagen. Dat de consumenten zelf het initiatief voor de verlaging van de risico-opslag moesten nemen, komt de commissie niet onredelijk voor. De vordering van de consumenten wordt afgewezen.

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 en 3) het verweerschrift 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 In 2019 hebben de consumenten via een onafhankelijke hypotheekadviseur bij de bank een hypothecaire geldlening gesloten.

De hypothecaire geldlening bestaat uit vier leningdelen, te weten: 1) een aflossingsvrije hypotheek van € 212.500,-, 2) een annuïteitenhypotheek van € 62.305,-, 3) een annuïteitenhypotheek van € 138.195,- en 4) een overbruggingslening van € 34.708,-. Los van de rente voor de overbruggingslening, is de rente voor de overige leningdelen voor 10 jaar vastgezet.

2.2 Op de hypotheekofferte van 9 juli 2019 is vermeld dat de marktwaarde van de woning van de consumenten na verbouwing € 435.000,- bedraagt. Verder staat op de offerte dat de zogeheten 'Voorwaarden van de Florius Profijt Hypotheek' van 1 april 2019 (hierna: 'de algemene voorwaarden') op de hypothecaire geldlening van toepassing zijn.

2.3 Na de totstandkoming van de hypothecaire geldlening heeft de bank de consumenten jaarlijks een jaaropgave gestuurd met daarop de risico-opslag vermeld. In de jaaropgave van 2020 is de volgende tekst opgenomen:

Kan uw hypotheekrente omlaag?

Heeft u een (extra) terugbetaling gedaan? Dan kan uw hypotheek mogelijk naar een lagere risicoklasse. De hypotheekrente die u betaalt, kan hierdoor lager worden. Let op: dit geldt alleen als uw hypotheek in een risicoklasse valt waarbij u een risico-opslag betaalt. Valt uw hypotheek al in de laagste risicoklasse, of heeft u een hypotheek met NHG? Dan betaalt u geen risico-opslag en kan deze niet omlaag. Kijk op florius.nl/risicoklassen voor meer informatie.

2.4 Sinds het sluiten van de hypothecaire geldlening hebben de consumenten jaarlijks een WOZ-beschikking van hun gemeente ontvangen waarmee zij geïnformeerd werden over de stijgende WOZ-waarde van hun woning. Zo is in de WOZ-beschikking van 29 februari 2020 de WOZ-waarde van de woning van de consumenten op peildatum 1 januari 2019 vastgesteld op € 392.000,-. In de WOZ-beschikking van 22 februari 2024 is de WOZ-waarde van de woning van de consumenten op peildatum 1 januari 2023 vastgesteld op € 513.000,-.

2.5 Op 4 december 2024 hebben de consumenten de waarde van hun woning laten bepalen met een Calcasa waarderapport. In dat rapport is een hypotheekbedrag van € 386.575,- vermeld. De Calcasa waarde van de woning is vastgesteld op € 661.000,-. De consumenten hebben het Calcasa waarderapport aan de bank toegestuurd. Op basis van dat rapport heeft de bank besloten de risico-opslag op de hypothecaire geldlening van de consumenten per 1 januari 2025 geheel te laten vervallen.

De klacht en vordering

2.6 De consumenten vorderen van de bank compensatie van de te veel betaalde opslag ter hoogte van € 7.904,- vermeerderd met wettelijke rente vanaf 1 januari 2021. Ter onderbouwing van hun vordering stellen de consumenten het volgende.

2.7 Ten eerste is de bank op basis van haar zorgplicht gehouden om de consumenten adequaat en tijdig te informeren over wijzigingen die hun financiële voordelen kunnen opleveren. Dit geldt ook voor wijzigingen die de financiële lasten van de consumenten kunnen beïnvloeden. De beperkte vermelding van de risico-opslag op de jaaropgaven die zij sinds 2019 kregen is onvoldoende. Deze informatie was niet proactief en expliciet genoeg om de consumenten in staat te stellen tijdig actie te ondernemen.

2.8 Ten tweede mag de bank zich niet beroepen op haar voorwaarden als dit leidt tot een onredelijk uitkomst. Dit geldt in het bijzonder voor artikel 6.6 van de algemene voorwaarden waarin staat dat een verlaging van de risico-opslag alleen geldt voor toekomstige maandbedragen. De consumenten hebben jarenlang onnodig te veel betaald door een gebrek aan adequate informatie. Het strikt hanteren van de algemene voorwaarden is onredelijk. De voorwaarden zijn misleidend en juridisch ongeldig.

2.9 Ten derde heeft de bank financieel voordeel genoten door jarenlang te hoge risico-opslagen te innen. Het beginsel van ongerechtvaardigde verrijking vereist dat de bank de te veel geïnde bedragen corrigeert, aangezien deze voortvloeien uit nalatigheid van de bank in de communicatie.

2.10 Ten vierde heeft de bank niet voldaan aan haar informatieplicht. De informatie van de bank dient volledig, correct en niet-misleidend te zijn. Het beperkte karakter van de informatie schiet te kort in het informeren van klanten hoe zij actie kunnen ondernemen. Dat kan worden opgevat als een schending van de verplichtingen van de bank onder de Wet op het financieel toezicht (Wft).

2.11 Ten vijfde is de bank op basis van de Europese hypothekenrichtlijn verplicht om transparant en eerlijk te handelen richting consumenten. De handelswijze van de bank, waarbij klanten onvoldoende duidelijk worden geïnformeerd over mogelijkheden tot verlaging van de risico-opslag en zelf actie moeten ondernemen, is niet in lijn met de richtlijn. Dit vergroot de ongelijkheid tussen de bank en haar klanten en ondermijnt de bescherming die de richtlijn biedt.

2.12 Ten zesde staat het beleid van de bank haaks op de normen van eerlijkheid en transparantie zoals vastgelegd in de gedragscode hypothecaire financieringen. Andere geldverstrekkers hebben hun klanten wel proactief geïnformeerd en aanpassingen automatisch doorgevoerd. Dit schept redelijke verwachtingen bij consumenten.

Het verweer

2.13 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 het om gaat

3.1 Aan de commissie is de vraag voorgelegd of de bank de risico-opslag met terugwerkende kracht dient aan te passen op de hypothecaire geldlening van de consumenten. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en licht hieronder toe waarom.

De bank is bij een vaste rente niet verplicht om te informeren over de risico-opslag

3.2 Op grond van artikel 68a Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (BGfo) is de bank – voor hypothecaire geldleningen waarbij een *variabele rente* is overeengekomen – verplicht te specificeren uit welke componenten het rentepercentage is opgebouwd. Dat geldt niet voor de consumenten, aangezien zij ervoor hebben gekozen om de rente voor een periode van 10 jaar vast te zetten. Dat betekent ook dat de bank niet verplicht was te vermelden welke risico-opslag zij hanteerde.[1]

Partijen zijn met elkaar overeengekomen op welke wijze de risico-opslag wordt gewijzigd

3.3 Naast dat wat er in de wet is geregeld, zijn partijen op grond van de algemene voorwaarden met elkaar overeengekomen hoe de risico-opslag verlaagd wordt. Uit die algemene voorwaarden volgt niet dat de risico-opslag automatisch of met terugwerkende kracht aangepast wordt.

3.4 Wat er wel is afgesproken volgt naar het oordeel van de commissie duidelijk en ondubbelzinnig uit de begrippenlijst en de artikelen 6.5 en 6.6 de algemene voorwaarden. In het bijzonder artikel 6.6 van de algemene voorwaarden met de titel '*Wat moet ik doen als ik het rentepercentage wil veranderen?*' omschrijft hoe de risico-klasse kan worden aangepast. Uit lid 1 en lid 2 van dat artikel volgt dat de consumenten met een recent WOZ-taxatie-verslag of Calcasa waarderapport per brief of per e-mail de bank om een aanpassing van de rente konden verzoeken. De commissie kan de stelling van de consumenten niet volgen dat de voorwaarden onredelijk, misleidend en juridisch ongeldig zijn.

De bank is niet op enige andere wijze tegenover de consumenten tekortgeschoten

3.5 Ook het standpunt van de commissie dat de bank zich ongerechtvaardigd verrijkt heeft[2], kan de commissie niet volgen. Voor de vergoeding op basis van ongerechtvaardigde verrijking is onder meer vereist dat de verrijking ongerechtvaardigd is.[3]

---

[1] Zie onder meer Kifid GC nr. 2024-1071 (overweging 3.3), te vinden op www.kifid.nl.
[2] Artikel 6:212 van het Burgerlijk Wetboek.
[3] Zie ook Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 1 februari 2022, ECLI:NL:GHARL:2022:726 (overweging 4.4), te vinden op www.rechtspraak.nl.

Het valt niet in te zien waarom het hanteren van de (hogere) risico-opslag door de bank ongerechtvaardigd is, aangezien de bank niet door de consumenten – via een WOZ taxatieverslag of Calcasa waarderapport – op de hoogte is gesteld van de waardestijging van het onderpand (hun woning).

3.6 Verder geldt dat de bank een bepaalde mate van contracts- en beleidsvrijheid heeft. Dat betekent dat de bank in beginsel de vrijheid heeft om te bepalen of, en onder welke voorwaarden, zij een overeenkomst met een consument wil sluiten. Deze vrijheid kan alleen worden beperkt als sprake is van misbruik van bevoegdheid, schending van geldende wet- en regelgeving of als de bank in de gegeven omstandigheden op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik maakt van deze vrijheid. Bij het beoordelen van een beroep op deze beperkingen past de commissie de nodige terughoudendheid toe.

3.7 De commissie is in dit geval van oordeel dat de bank binnen de kaders van haar contracts- en beleidsvrijheid heeft gehandeld. Dat de bank ervoor heeft gekozen om de risico-opslag niet automatisch en met terugwerkende kracht aan te passen terwijl andere banken kennelijk een ander beleid hanteren, leidt er niet toe dat het beleid dat de bank hanteert naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

3.8 Tot slot bepalen de voorwaarden naar het oordeel van de commissie duidelijk wanneer de consumenten hun risico-opslag door de bank kunnen laten verlagen. De commissie volgt consumenten niet in hun stelling dat dit in strijd is met de consumentenbescherming die zij mogen verwachten.

Conclusie

3.9 De commissie concludeert dat de bank niet op enige wijze tekort is geschoten tegenover de consumenten. De klacht van de consumenten is daarom ongegrond.

Ambtshalve toetsing

3.10 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 6.5 tot en met 6.6 van de algemene voorwaarden van belang. Deze artikelen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 2024, 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 2024, 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 wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen

Artikel 68a

1. Gedurende de looptijd van een overeenkomst inzake hypothecair krediet met een variabele debetrentevoet informeert de aanbieder de consument op papier of op een andere duurzame drager voorafgaand aan elke wijziging van de debetrentevoet over deze wijziging, waarbij hij de consument tevens informeert over:
a. het gewijzigde jaarlijks kostenpercentage;
b. de component of componenten waardoor de debetrentevoet is gewijzigd;
c. het termijnbedrag dat moet worden betaald nadat de nieuwe debetrentevoet in werking is getreden; en
d. indien van toepassing, wijzigingen in het aantal of de frequentie van de termijnbedragen.
2. De partijen kunnen in de kredietovereenkomst overeenkomen dat de informatie, bedoeld in het eerste lid, periodiek aan de consument wordt verstrekt indien de wijziging in de debetrentevoet rechtstreeks met de wijziging van een referentierentevoet samenhangt, het publiek via passende middelen kennis kan nemen van de nieuwe referentierentevoet en de informatie over de nieuwe referentierentevoet beschikbaar is in de gebouwen van de aanbieder en samen met het nieuwe termijnbedrag persoonlijk aan de consument wordt meegedeeld.
3. Gedurende de looptijd van een overeenkomst inzake hypothecair krediet die is aangegaan in vreemde valuta als bedoeld in artikel 4, onderdeel 28, van de richtlijn hypothecair krediet, waarschuwt de aanbieder de consument op papier of een andere duurzame drager in ieder geval wanneer de waarde van het totaal uitstaande bedrag of de waarde van de afbetalingstermijnen meer dan twintig procent afwijkt van de waarde die zou gelden, indien de wisselkoers van de valuta van de kredietovereenkomst en de euro zou worden toegepast, die gold op het tijdstip waarop de overeenkomst werd gesloten.
4. Bij de waarschuwing, bedoeld in het derde lid verstrekt de aanbieder de consument uitleg over de mogelijkheid om de valuta van de kredietovereenkomst om te zetten in een andere valuta en de ter zake geldende voorwaarden of een beroep te doen op andere maatregelen als bedoeld in artikel 126, eerste lid, van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek. De Autoriteit Financiële Markten kan regels stellen met betrekking tot de inhoud van de waarschuwing en de uitleg die daarbij wordt gegeven.

De Voorwaarden van de Florius Profijt Hypotheek 1 april 2019

Begrippenlijst

Risicoklasse	*De verhouding tussen uw lening en de waarde van uw woning (het onderpand) is belangrijk voor het bepalen van de hoogte van de rente die u voor uw lening betaalt. Deze verhouding bepaalt in welke risicoklasse uw lening valt. Florius kent meerdere risicoklassen voor het bepalen van de hoogte van de lening. Hoe hoger de verhouding tussen uw lening en de waarde van uw woning is, hoe meer geld u heeft geleend ten opzichte van de waarde van uw woning. Gedurende de looptijd van de lening kan uw lening in een andere risicoklasse vallen. Dit kan bijvoorbeeld als het bedrag van uw lening verandert of de waarde van uw woning. Florius kan voor de verschillende risicoklassen verschillende rentepercentages vaststellen.*

6.5 Welke veranderingen hebben effect op de vaste rente van mijn lening?

1. Verandert er iets in de verhouding tussen de hoogte van uw lening en de waarde van uw woning (het onderpand)? Dan kan dat effect hebben op de risicoklasse waar uw lening (één of meerdere leningdelen) in valt en dus op de rente die u betaalt. Dit kan dus ook tijdens de rentevastperiode. Voor de Verduurzaam Hypotheek gelden andere regels. Heeft u een leningdeel 'Verduurzaam Hypotheek'? Leest u dan ook artikel 36.4 'Wat is de rente van de Verduurzaam Hypotheek?' en 36.6 'Is de hoogte van mijn Verduurzaam Hypotheek van invloed op de risicoklasse van mijn overige leningdelen en het daarbij behorende risico-opslagpercentage?'
2. Wijzigt de leningvorm van het leningdeel? Dan kan dat effect hebben op de rente die u betaalt. Dit kan dus ook tijdens de rentevastperiode. Leest u ook hoofdstuk 9 'Veranderen van een leningdeel met vaste rente tijdens de rentevastperiode'.
3. Florius kan de indeling van de risicoklassen en de rentepercentages die daarbij horen altijd aanpassen.
De risicoklasse geldt altijd voor uw hele lening, dus voor alle leningdelen.

a. *Een deel terugbetalen (gedeeltelijke aflossing)*
   De verhouding tussen de hoogte van uw lening en de waarde van uw woning verandert als u een deel van uw lening voor het einde van de looptijd van uw lening terugbetaalt aan Florius. Leest u artikel 6.6 'Wat moet ik doen als ik het rentepercentage wil veranderen?'.
b. *Een verhoging van uw lening*
   (...)
c. *De waarde van uw woning is gestegen*
   Is de waarde van uw woning gestegen? Dan kunt u Florius vragen het rentepercentage dat u moet betalen te herzien. U moet dan wel aantonen met bijvoorbeeld een taxatierapport dat de waarde van uw woning is gestegen en dat daardoor de verhouding tussen uw lening en de waarde van uw woning is veranderd.

Is de waarde van uw woning gestegen, maar valt uw lening (of een aantal leningdelen) niet in een andere risicoklasse, dan verandert uw rentepercentage niet. Leest u ook artikel 6.6 'Wat moet ik doen als ik het rentepercentage wil veranderen?'.

(...)

6.6 Wat moet ik doen als ik het rentepercentage wil veranderen?

1. U moet Florius per brief of per email vragen om het rentepercentage te veranderen.
2. U moet Florius daarvoor een recent taxatierapport sturen waaruit de verandering van de waarde van uw woning blijkt. Florius kan bepalen dat een recent WOZ-taxatieverslag of een Calcasa waarderapport ook voldoende is voor een verandering van het rentepercentage. Neemt u daarvoor contact op met u adviseur.
3. U moet uw verzoek om het rentepercentage te veranderen en het recente taxatierapport, een recent WOZ-taxatieverslag of een Calcasa waarderapport naar Florius sturen.
4. Nadat Florius uw taxatierapport, een recent WOZ-taxatieverslag of Calcasa waarderapport:
- heeft ontvangen, en
- heeft goedgekeurd,
Stuurt Florius u een brief met daarin het nieuwe rentepercentage. Hierin staat vanaf wanneer dit rentepercentage geldt. Het nieuwe rentepercentage geldt alleen voor toekomstige maandbedragen. Ook als het rentepercentage niet wordt veranderd, dan laten wij u dat weten. Leest u artikel 6.7 'Wat zijn de eisen voor het taxatierapport?' voor de eisen die Florius aan het taxatierapport stelt.