Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-957
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 augustus 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Nationale Nederlanden Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 21 november 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft aanpassing van zijn risico-opslag gevorderd. De Commissie heeft de vordering afgewezen nu de voorwaarden de Bank daartoe niet verplichten en er evenmin een toezegging van de Bank is gegeven hierover.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweer.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Op 11 mei 2012 heeft Delta Lloyd Bank aan Consument een offerte voor de omzetting van een hypothecaire geldlening uitgebracht, waaruit een restantschuld blijkt van € 419.741,55. De geldlening was verdeeld in drie aflossingsvrije leningdelen:

Een aflossingsvrije geldlening van € 391.599,39 met een rente van 5,6% en een rentevastperiode tot 1 september 2027;
Een aflossingsvrije geldlening van € 8.142,16,- met een rente van 5,6% en een rentevastperiode tot 1 september 2027;
een aflossingsvrije geldlening van € 20.000,- met een variabel rentetarief.

2.2 Consument heeft op 4 februari 2015 de volgende e-mail aan Delta Lloyd Bank gestuurd:

> *"Op de website van Delta Lloyd kwamen wij een artikel van de heer [naam directeur van Delta Lloyd Bank] met de titel: Huizenbezitter laat geld liggen bij hypotheek. De heer [naam directeur van Delta Lloyd Bank] spoort huizenbezitters aan om kritisch naar de hypotheek te kijken.*
>
> *De afgelopen jaren hebben wij flink afgelost op onze hypotheek. Oorspronkelijk bedroeg de hypotheek 515.000 euro, deze bedraagt per 31-12-2014 360.000 euro. Hierdoor is de waarde van onze woning substantieel hoger dan de hoogte van onze hypotheek en is ons risico profiel flink verlaagd. Wij zien deze positieve ontwikkeling uiteraard graag terug in een verlaagde rente.*
>
> *Graag vernemen wij van u onze huidige risico klasse en in welke risico klasse wij vallen nadat rekening wordt gehouden met de aflossing. Komen wij daardoor in aanmerking voor een verlaagde rente op leningnummer [leningnummer]? Zo ja, kunt u aangeven welk rentetarief dan geldt en per wanneer?"*

2.3 Delta Lloyd bank heeft vervolgens laten weten dat de rente voor het grootste leningdeel ([nummer]) niet tussentijds, maar pas aan het eind van de rentevastperiode kon worden verlaagd.

2.4 Consument heeft vervolgens de volgende e-mail gestuurd:

> *"Onze vraag betreft: in welke risico klasse vallen wij nadat rekening wordt gehouden met de aflossing en wordt het rentetarief voor leningdeel [nummer] hierop nu aangepast? Wij refereren opnieuw naar het artikel van de heer [naam directeur van Delta Lloyd Bank], directeur Delta Lloyd Bank, op de website van Delta Lloyd: hJp://www.deltalloyd.nl/over-ons/perscentrum/2014/besparing-hypotheeklasten.jsp [naam directeur van Delta Lloyd Bank], directeur Delta Lloyd Bank: "Het grootste deel van de Nederlandse huizenbezitters heeft nog steeds een huis dat meer waard is dan de hypotheek. Uit ons onderzoek blijkt echter dat veel mensen geld laten liggen, omdat ze niet weten dat de rente lager kan.* ***Want bij Delta Lloyd geldt: hoe minder je leent in verhouding tot de waarde van je huis, hoe lager je rentepercentage. Delta Lloyd wil mensen inzicht geven en ze er van bewust maken dat ze kunnen besparen. Daarom roepen wij iedereen op kritisch naar hun huidige hypotheekrente te kijken en actie te ondernemen als de rente lager kan***".
>
> *Nadat rekening wordt gehouden met onze meest recente aflossing van euro 15.178 bedraagt de resterende hypotheeklening euro 344.356. Dit is slechts 74% van de marktwaarde. Onze huidige risicoklasse is tot en met 110%."*

2.5 Op 31 december 2017 zijn Delta Lloyd Bank en de Bank gefuseerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert € 12.000,- schadevergoeding.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Ten onrechte past Delta Lloyd Bank de risicoklasse niet automatisch aan wanneer een hypotheeknemer zijn hypotheek aflost of wanneer de waarde van de woning stijgt en de schuldmarktwaardeverhouding wijzigt.

Consument heeft zijn schade begroot op de volgens hem te veel betaalde risico-opslag sinds februari 2015. Op grond van de in overweging 2.4 geciteerde mededeling van de directeur van Delta Lloyd Bank uit 2014 diende zij er destijds toe over te gaan de opslag te wijzigen, zodra sprake was van een lager risico. Consument heeft het verzoek tot verlaging van de opslag in februari 2015 aan Delta Lloyd Bank gericht.

Daarnaast heeft de Bank in mei 2018 in een persbericht aangegeven dat zij de hypotheekrente tussentijds zal gaan verlagen. Ten onrechte geldt dat gewijzigde beleid niet voor hypotheken afgesloten bij Delta Lloyd Bank. In mei 2018 bedroeg de werkelijke schuldmarktwaardeverhouding van de hypothecaire geldlening van Consument 44%, wat een indeling in de tariefklasse t/m 50% zou rechtvaardigen. In plaats daarvan heeft de Bank de geldlening in de risicoklasse tot en met 110% van de marktwaarde gehouden.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De vraag die Consument ter beoordeling heeft voorgelegd is of de Bank gehouden is de door Consument verschuldigde rentevergoeding (vóór het aflopen van de betreffende rentevaste periodes) aan te passen naar aanleiding van een verlaging van de schuldmarkt-waardeverhouding.

4.2 Als uitgangspunt bij deze beoordeling heeft te gelden dat de Bank een vergaande mate van vrijheid heeft als het gaat om het vaststellen van de rentetarieven die zij haar klanten aanbiedt, alsmede van de risico-categorieën die zij daarbij hanteert (vergelijk Commissie van Beroep Kifid 2017-029, Geschillencommissie Kifid 2017-564). De Bank is daarbij wel gebonden aan de grenzen die de wet, de overeenkomst en de maatstaven van redelijkheid en billijkheid daaraan stellen.

4.3 De Commissie stelt vast dat de Bank met haar offerte van 11 mei 2012 Consument en zijn partner een voorstel voor een geldlening heeft gedaan.

Consument en zijn partner hebben de offerte voor akkoord ondertekend. In deze offerte zijn concrete rentepercentages voor de afzonderlijke leningdelen opgenomen, zonder dat daarbij de voor de Bank aanwezige schuldmarktwaardeverhouding of de te onderscheiden opslagen bij verschillende risicoklassen zijn vermeld. Daarnaast staat vast dat in de toepasselijke voorwaarden niet is opgenomen dat de overeengekomen rente-vergoeding op basis van een wijziging in de schuldmarktwaardeverhouding (al dan niet op verzoek van Consument) kan worden aangepast.

4.4 Van een schriftelijke of bindende toezegging door Delta Lloyd of de Bank is naar het oordeel van de Commissie evenmin sprake. Uit het bericht van de directeur van Delta Lloyd uit 2014 volgt niet dat daarmee de verlaging van opslagen vanwege een lagere schuldmarktwaardeverhouding bedoeld is. Evenmin volgt dit naar oordeel van de Commissie uit het persbericht dat de Bank in mei 2018 heeft opgesteld. Daarin heeft de Bank aangegeven dat zij de mogelijkheid van tussentijdse verlaging van de risico-opslag heeft doorgevoerd, maar daarvan heeft zij de door haar overgenomen Delta Lloyd hypotheken portefeuille uitgezonderd.

4.5 De Commissie is van oordeel dat de vordering derhalve dient te worden afgewezen. Zij hecht er daarbij waarde aan Consument te wijzen op de mogelijkheden die rente-middeling en interne oversluiting wellicht voor hem zouden kunnen hebben. Verder spreekt zij de wens uit dat de Bank de administratieve overzetting van de Delta Lloyd portefeuille op korte termijn volbrengt.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom 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 40 van het Reglement.