Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-099
(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 november 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 3 februari 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft in maart 2019 de offerte van de Bank voor een hypothecaire geldlening ondertekend ten behoeve van de financiering van een nieuwbouwwoning. De geldlening is door de Bank ingedeeld in tariefklasse 'Tot en met 90% marktwaarde', waarvoor geen risico-opslag geldt. De Bank heeft in juli 2019 nieuwe tariefklassen ingevoerd, waardoor de geldlening van Consument in de Tariefklasse '90-100%' is ingedeeld. In deze nieuwe tariefklasse geldt een risico-opslag van 0,25%. Consument vordert verlaging van de risico-opslag. De Commissie oordeelt dat Consument al een risico-opslag van 0% heeft en dus niet verder kan dalen. Gezien de communicatie tussen partijen in de maanden januari en augustus 2019, oordeelt de Commissie dat Consument hiervan op de hoogte had moeten zijn. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door Consument ingediende klacht;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

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

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

2.1 Consument heeft de bank op 4 januari 2019 per e-mail benaderd. In de e-mail is, voor zover relevant, opgenomen:

"Ik ben voor mezelf aan het kijken om een hypotheek te sluiten voor een nieuwbouwwoning.

Nu zie ik dat voor een nieuwbouwwoning (zonder NHG) het rentetarief kan aanhouden waarbij staat 90% marktwaardetarief.
Krijg je ook nog korting op het rentepercentage als je een bepaald bedrag aan overwaarde van je vorige huis in je hypotheek stopt?
(…)"

2.2 De Bank heeft Consument als volgt geantwoord:

"(…)
Het inbrengen van overwaarde en eigen middelen hebben geen invloed op het rentetarief van nieuwbouw. Dit blijft altijd 90% van de marktwaarde.
(…)"

2.3 De Bank heeft op 21 maart 2019 een hypotheekofferte ten behoeve van de financiering van een nieuwbouwwoning aan Consument uitgebracht. In de offerte is, voor zover relevant, opgenomen:

	Lening	*Looptijd*	*Rentevaste periode*
Aflossingsvrije Hypotheek	*€ 50.000,00*	*30 jaar*	*20 jaar*
Annuïteiten Hypotheek	*€ 99.000,00*	*30 jaar*	*20 jaar*
Annuïteiten Hypotheek	*€ 99.000,00*	*30 jaar*	*20 jaar*
Aflossingsvrije Hypotheek	*€ 50.000,00*	*30 jaar*	*20 jaar*

"(…)
Dit zijn rentepercentages tijdens de eerste rentevaste periode. Ze kunnen wijzigen als de rentevaste periode afloopt. Daardoor kunnen uw maandlasten veranderen.
(…)
Rente volgens de tariefklasse 'tot en met 90% marktwaarde'
(…)
3.3 De tariefklasse voor uw rente
U leent geld voor een nieuwbouwwoning en daarom valt u tijdens de eerste rentevaste periode in de tariefklasse 'tot en met 90% marktwaarde'.
De tariefklasse wordt bij elke nieuwe rentevaste periode opnieuw vastgesteld, We beschouwen uw woning na de eerste rentevaste periode niet meer als nieuwbouwwoning. Het is mogelijk dat u daardoor in een andere tariefklasse valt."

2.4 Ten aanzien van de aflossingsvrije leningdelen geldt dat Consument een rente van 2,82% verschuldigd is en ten aanzien van de annuïtaire leningdelen geldt dat Consument een rente van 2,62% verschuldigd is.

2.5 Consument heeft de offerte op 27 maart 2019 ondertekend en de hypotheekakte is op 16 augustus 2019 bij de notaris gepasseerd.

2.6 Tot 27 juli 2019 hanteerde de Bank drie tariefklassen, waarbij een hypothecaire geldlening voor een nieuwbouwwoning automatisch werd ingedeeld in de tariefklasse 'Tot en met 90% marktwaarde':

*"**Tariefklasse***	***Risico-opslag***
NHG (Nationale Hypotheek Garantie)	*0,00%*
Tot en met 90% marktwaarde	*0,00%*
Meer dan 90% marktwaarde	*0,20%"*

2.7 Met ingang van 27 juli 2019 heeft de Bank nieuwe tariefklassen ingevoerd. Daarbij zijn alle hypotheken die de Bank in portefeuille heeft, ingedeeld in één van de nieuwe tariefklassen. Door de nieuwe indeling valt de hypothecaire geldlening van Consument in de tariefklasse 70-80%, waarvoor een risico-opslag van 0,25% geldt.

2.8 In augustus 2019 heeft Consument bij de Bank geïnformeerd naar de nieuwe tariefklasse. De Bank heeft Consument in reactie hierop als volgt bericht:

> *"De nieuwe tariefklasse geldt voor nieuwe klanten na invoering van het nieuwe tariefklasse (beleid) en voor bestaande klanten en dus helaas niet voor u van toepassing. Uw aanvraag dateert van februari 2019. Aanpassing van de tariefklasse is mogelijk bij en tijdens de rentevast periode en dus ook niet mogelijk na oplevering van uw woning."*

2.9 Op 16 augustus 2019 heeft de Bank, voor zover relevant, Consument per e-mail bericht:

> *"U heeft de mogelijkheid op een lagere rente na passeren, als u een nieuwe marktwaarde aanlevert of een extra aflossing doet zoals u aangeeft. De nieuwe verhouding moet dan voldoende zijn om te dalen in de tariefklasse."*

2.10 Naar aanleiding van de e-mail van de Bank van 16 augustus 2019 heeft Consument de Bank verzocht om aan te geven welk bedrag zij zou moeten aflossen om voor het nieuwe rentetarief in aanmerking te komen. Op 24 september 2019 heeft de Bank Consument bericht dat op 16 augustus 2019 foutieve informatie is verstrekt. De Bank heeft Consument tevens bericht dat een hypotheek voor een nieuwbouwwoning werd ingedeeld in de tariefklasse 'tot en met 90%', waarvoor een risico-opslag van 0,0% gold. De risico-opslag van Consument kan derhalve niet worden verlaagd.

2.11 Consument kan zich niet verenigen met de beslissing van de Bank en heeft een klacht ingediend. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van het geschil.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert een schade die zij heeft begroot op € 10.000,00, waarbij zij heeft aangegeven dat dit slechts een indicatie is, omdat zij niet weet met welk rentepercentage gerekend zou zijn en met welk rentepercentage zij eventueel in de toekomt zou aflossen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort samengevat, op de volgende grondslag. Consument stelt dat de Bank de op de op de Bank rustende zorgplicht jegens haar heeft geschonden en zij voert de volgende argumenten aan:

- Consument heeft bewust een hypothecaire geldlening bij de Bank afgesloten, mede vanwege de door de Bank geschepte verwachtingen. Op basis van de toezeggingen van de Bank had Consument verwacht dat de tariefklasse van de hypothecaire geldlening zou wijzigen en dat de risico-opslagen (en daarmee de rente) lager zouden worden. Consument heeft bewust 1/3 van de hypothecaire geldlening extra tussentijds afgelost, zodat deze in een lagere tariefklasse zou komen te vallen. De Bank heeft Consument toezeggingen gedaan, die zij niet is nagekomen;
- indien de Bank geen verwachtingen had geschept, zou Consument niet voor een rente-vaste periode van 20 jaar hebben gekozen, maar voor één jaar;
- een nieuwbouwwoning, zoals die van Consument, valt in een lagere tariefklasse en dus in de nieuwe tariefklasse van 60-70%, waarvoor een risico-opslag van 0,15% geldt. Uitgaande van de risico-opslag van 0,15%, zouden de rentetarieven voor de annuïtaire leningdelen 2,55% en voor de aflossingsvrije leningdelen 2,75% moeten zijn. De huidige rentetarieven van Consument zijn dus hoger en nadeliger;
- de Bank is niet duidelijk geweest in haar informatieverstrekking en heeft de informatie in de digitale omgeving meermaals aangepast om een en ander te verduidelijken. Dit had echter van het begin af aan duidelijk moeten zijn. Consument heeft met diverse medewerkers van de Bank gesproken, die allen wisselende informatie gaven. Dit zou niet anders geweest zijn indien Consument gebruik had gemaakt van een intermediair.

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 Als uitgangspunt bij de beoordeling van onderhavig geschil heeft te gelden dat de Bank een vergaande mate van vrijheid heeft met betrekking tot de vaststelling van de rentetarieven die zij haar klanten aanbiedt, alsmede van de tariefklassen die zij daarbij hanteert (vergelijk Commissie van Beroep Kifid 2017-029 en Geschillencommissie Kifid 2017-564). De Bank is wel gebonden aan de grenzen die de wet, de overeenkomst en de maatstaven van redelijkheid en billijkheid daaraan stellen.

4.2 De Commissie stelt vast dat uit de in overweging 2.3 geciteerde passages uit de offerte duidelijk blijkt dat de geldlening is ingedeeld in de tariefklasse 'Tot en met 90% van de marktwaarde' en dat de tariefklasse pas zal wijzigen aan het einde van de eerste rentevastperiode (in geval van Consument op 1 augustus 2039). Voor een nadere uitleg over de tariefklassen wordt verwezen naar de website van de Bank. De Commissie merkt op dat op die website nog steeds het oude beleid te vinden is voor wat betreft de tariefklassen en de daarbij behorende risico-opslagen.[1] De Bank heeft gemotiveerd gesteld dat hypotheek-aanvragen voor 27 juli 2019 het oude beleid volgden, ook als de passeerdatum na 27 juli 2019 viel. De Bank hanteerde geen risico-opslag voor leningen in de tariefklasse 'Tot en met 90% van de marktwaarde'. De Bank hoefde hierover dan ook niet nader te informeren. Nieuwbouwwoningen werden in deze tariefklasse ondergebracht.

4.3 Ten aanzien van de communicatie en informatievoorziening heeft de Bank zich verweerd door te stellen dat aan Consument geen toezeggingen zijn gedaan. De Bank heeft hierbij verwezen naar door partijen ingebrachte correspondentie. De Commissie stelt vast dat de risico-opslag ten aanzien van nieuwbouwwoningen reeds in de oude structuur 0% bedroeg en dus niet verder kan dalen, ook niet als de lening onder de nieuwe structuur in een lagere tariefklasse valt, waardoor de rente-opslag – in theorie – lager zou zijn dan in een hogere tariefklasse. De wijze waarop de Bank haar rentetarieven samenstelt, behoort tot de contractuele vrijheid van de Bank en de Bank is niet verplicht uiteen te zetten hoe de rentetarieven zijn opgebouwd. Dat de informatie niet direct duidelijk was, vindt de Commissie vervelend voor Consument, echter doet dit niet af aan het feit dat er niets valt af te trekken van 0%.

[1] Zie: https://www.nn.nl/Particulier/Hypotheken/Hypotheekrente/Tariefklassen-en-risicoopslagen-voor-27-juli-2019.htm.

4.4 De Commissie is van oordeel dat Consument dit ook had kunnen weten, gelet op het feit dat de Bank haar reeds in januari 2019 heeft medegedeeld dat overwaarde van een oude woning en inbreng van eigen middelen geen invloed hebben op de indeling van een nieuwbouwwoning, nu die altijd wordt ingedeeld in de tariefklasse 'Tot 90% van de marktwaarde' en omdat de Bank Consument op 9 augustus 2019 heeft medegedeeld dat haar hypothecaire geldlening nog onder de oude voorwaarden gold. Hierbij is duidelijk gecommuniceerd dat aanpassing van de tariefklasse niet mogelijk was. Dat de Bank vervolgens op 16 augustus 2019 foutieve informatie heeft verstrekt, is ongelukkig, maar brengt geen wijziging aan in de voorwaarden en condities waaronder de lening is verstrekt en kan dus ook niet tot de conclusie leiden dat Consument recht heeft op verlaging van de risico-opslag.

4.5 Op grond van de voorgaande overwegingen concludeert de Commissie dat de klacht ongegrond is en dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

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.