KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Uitspraak Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening nr. 2022-0057

(mr. drs. W.J.J. Los, voorzitter, prof. mr. D. Busch, J.C.H. Kars AAG CERA, prof. mr. drs. C.M.D.S. Pavillon, W.J. Steenhoven, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Beroepschrift ontvangen op	25 maart 2022
Ingediend door	de consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen de bank
Datum uitspraak	23 november 2022
Aard uitspraak	bindend advies
Uitkomst	beroep ongegrond

Samenvatting

De consument stelt dat de bank gedurende de looptijd van de hypothecaire lening zonder hem hierover te informeren ten onrechte is uitgegaan van de WOZ-waarde van de woning en niet van enige andere, hogere (taxatie)waarde, waardoor de bank de consument heeft ingedeeld in een te hoge risicoklasse en hij teveel rente heeft betaald. Uit toepasselijke wet- en regelgeving, de leningsovereenkomst, de redelijkheid en billijkheid en/of een (bijzondere of algemene) zorgplicht vloeit in dit geval niet voort dat de bank (1) bij het vaststellen van de waarde van de woning niet mocht afgaan op de WOZ-waarde, (2) verplicht was om al op een eerder moment dan zij heeft gedaan aan de consument kenbaar te maken dat zij uitging van de WOZ-waarde. Het is (3) ook niet aannemelijk gemaakt dat de consument enig nadeel heeft geleden doordat de bank is uitgegaan van de WOZ-waarde.

1. De procedure in beroep

1.1 Bij een op 25 maart 2022 gedateerd pro forma beroepschrift heeft de consument bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: de Geschillencommissie) van 14 februari 2022 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2022-0112).

1.2 Bij een op 25 april 2022 ontvangen aanvullend beroepschrift heeft de consument de gronden van beroep geformuleerd.

1.3 De bank heeft een op 8 juni 2022 gedateerd verweerschrift ingediend.

1.4 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 26 september 2022. De consument is daar verschenen vergezeld door zijn gemachtigde P.P. van Straaten, verbonden aan Vermogensmonitor. Namens de bank was [naam], aanwezig. De consument heeft een pleitnota overgelegd. Partijen hebben hun standpunten toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.

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 14 februari 2022.

3. De feiten

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot en met 2.11. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover relevant aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.

3.2 De consument heeft op 27 oktober 2000 een hypothecaire lening afgesloten bij de bank voor een bedrag van fl. 1.050.000,- (€ 476.469,-) voor de bouw van zijn woning in [plaatsnaam]. Deze hypothecaire lening bestaat uit twee aflossingsvrije delen en een beleggingsdeel, allemaal met andere looptijden en rentepercentages.

3.3 In 2005 heeft de consument bij de gemeente [plaatsnaam] bezwaar gemaakt tegen de WOZ-waarde van de woning. De WOZ-waarde werd daarop bijgesteld van € 1.001.700,- naar € 650.000,-.

3.4 In 2006 heeft de consument de hypothecaire lening verhoogd met een bedrag van € 500.000,-. Dit betreft opnieuw een aflossingsvrije lening. De totale schuld bedraagt dan € 976.469,-.

3.5 Bij brief van 10 april 2014 heeft de bank de consument een offerte toegezonden voor een tussentijdse renteaanpassing, na verzoek daartoe van de consument. In die brief staat onder meer het volgende:

> *"(…) Wij wijzen er op dat de ING u geen advies heeft gegeven, maar u heeft geïnformeerd over de gevolgen voor uw hypotheek van de aanpassing die u heeft gevraagd. De ING controleert niet of deze aanpassing aansluit bij uw persoonlijke situatie. (…)"*

3.6 Op 20 april 2014 is deze offerte voor akkoord ondertekend door de consument.

3.7 Bij brief van 24 januari 2017 heeft de bank de consument geïnformeerd over het feit dat hij een nieuwe rentevaste periode moest kiezen, omdat de rentevaste periode van een of meer leningdelen op 1 mei 2017 afliep en de nieuwe rentevaste periode per dezelfde datum een aanvang zou nemen. In deze brief is verder onder meer het volgende opgenomen:

> *"(…) Is de woning sinds de aanvraag van uw hypotheek meer waard geworden? Dan kunt u misschien minder hypotheekrente gaan betalen. De hoogte van de hypotheekrente uit de offerte is namelijk gebaseerd op de marktwaarde van uw woning van € 630.000,00. Dit is de waarde die nu bij ons bekend is. Als de waarde op de datum van deze offerte hoger is, kunnen wij u mogelijk een lagere hypotheekrente aanbieden. (…)*
>
> *U kunt het formulier bij deze brief gebruiken om de hogere marktwaarde door te geven. (…)*

Schuld-marktwaardeverhouding: Dit is de verhouding tussen uw totale actuele hypotheekschuld en de marktwaarde van uw onderpand. De schuld-marktwaardeverhouding wordt als volgt berekend: uw hypotheekschuld van € 976.469,22 gedeeld door de marktwaarde van € 630.000,00, vermenigvuldigd met 100%. Uw schuld-marktwaardeverhouding is dus 154,995%.

Bij elke schuld-marktwaardeverhouding hoort een bepaald opslag- of kortingspercentage. Hoe hoger de schuld-marktwaardeverhouding, hoe groter het risico dat bij verkoop van het onderpand een restschuld overblijft. Daarom wordt er bij een hogere schuld-marktwaardeverhouding een hogere opslag in uw rentepercentage verwerkt. Bij een lagere verhouding krijgt u een lagere opslag of een korting, omdat het risico dan lager is.

Wilt u weten welke opslag- en kortingspercentages voor u gelden? Kijkt u dan in de schuldmarktwaardetabel die hoort bij de datum waarop deze offerte is uitgebracht, namelijk 24 januari 2017. Deze tabel geldt gedurende de rentevaste periode van elk leningdeel in deze offerte. U vindt uw schuld-marktwaardetabel op ing.nl/nieuwerente. (…) "

3.8 In de "Offerte nieuwe rentevaste periode" (behorende bij de brief van 24 januari 2017) staat onder meer het volgende:

"Geeft u uw keuze niet op tijd (per post voor 23 april 2017, via Mijn ING voor 1 mei 2017) aan ons door? Dan gaan wij ervan uit dat u kiest voor (…) een rentevaste periode voor uw Aflossingsvrije Hypotheek met leningnummer 1.0."

3.9 In april 2019 heeft een telefoongesprek plaatsgevonden tussen de consument en de bank. Tijdens dat gesprek heeft de bank de consument erop gewezen dat de rente op zijn hypothecaire lening verlaagd kan worden, als uit taxatie blijkt dat de schuld-marktwaardeverhouding van zijn woning lager is dan 100%.

3.10 De consument heeft de waarde van zijn woning vervolgens laten taxeren. De waarde van de woning is daarbij getaxeerd op € 960.000,-. De consument heeft de bank op 4 juli 2019 verzocht de rente op basis van de taxatiewaarde met terugwerkende kracht te verlagen. Bij brief van 7 oktober 2019 heeft de bank dit verzoek afgewezen en als reden meegedeeld:

'De actuele schuld-marktwaardeverhouding op basis van de taxatiewaarde van € 960.000,- van uw hypotheek is 101,716% met een bijbehorende risico opslag van 1,00%. Op basis van deze schuld-marktwaardeverhouding is het nog niet mogelijk om uw hypotheekrente te verlagen.'

3.11 De consument heeft vervolgens een nieuwe taxatie laten uitvoeren, waarbij de waarde van de woning is getaxeerd op € 975.000,-. De consument heeft de bank daarna opnieuw verzocht om renteverlaging, met terugwerkende kracht vanaf 2005. De bank heeft dit verzoek afgewezen.

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

4.1 De consument heeft erover geklaagd dat de bank in strijd met hetgeen de consument gerechtvaardigd mocht aannemen, de leningsovereenkomst en/of de zorgplicht van de bank, sinds 2005 is uitgegaan van de (relatief lage) WOZ-waarde en niet van de (relatief hoge) taxatiewaarde. Hierdoor is de rente op de lening van de consument vastgesteld op basis van een te hoge risicoklasse. Bovendien heeft de bank de consument hierover ten onrechte niet geïnformeerd. De consument heeft betaling gevorderd van een bedrag van € 73.200,-, met rente en kosten. Het bedrag van € 73.200,- is de sinds 2005 te veel betaalde rente, volgens de berekening van de consument.

4.2 De Geschillencommissie heeft de vordering van de consument afgewezen. De Geschillencommissie is kort gezegd van oordeel dat de bank destijds niet verplicht was om aan de consument informatie te verschaffen over de samenstelling en opbouw van het rentetarief. De bank hoefde de consument er niet op te wijzen dat de verlaagde WOZ-waarde van zijn woning leidde tot een hogere risico-opslag. Het is verder niet gebleken dat de bank voor het bepalen van de waarde van de woning niet mocht uitgaan van de WOZ-waarde. Het feit dat de hypothecaire lening is verstrekt op basis van een taxatierapport, rechtvaardigt volgens de Geschillencommissie niet het vertrouwen dat de rente gedurende de gehele looptijd van de lening op basis van dit rapport zou worden vastgesteld.

5. De beoordeling van het beroep

5.1 De consument is het niet eens met het oordeel van de Geschillencommissie. Volgens de consument moet zijn vordering alsnog toegewezen worden. Hiertoe voert de consument in zijn aanvullend beroepschrift samengevat weergegeven het volgende aan.

(I) De bank heeft gedurende de looptijd van de hypothecaire geldlening de waarde van de woning op diverse momenten ten onrechte bepaald op basis van de (relatief lage) WOZ-waarde, terwijl die waarde steeds had moeten worden bepaald op grond van de (relatief hoge) taxatiewaarde. Hiertoe voert de consument aan dat de waarde van de woning ten tijde van het verstrekken van de lening in oktober 2000 ook werd bepaald op grond van een taxatierapport. De consument mocht ervan uitgaan dat de methodiek hetzelfde zou blijven. Bovendien heeft de bank niet de bevoegdheid om de WOZ-waarde in plaats van de taxatiewaarde te gebruiken, omdat die bevoegdheid niet is opgenomen in de leningsovereenkomst tussen partijen.

(II) De bank heeft haar intentie om de waarde van de woning te bepalen op grond van de WOZ-waarde in plaats van op de taxatiewaarde ten onrechte niet kenbaar gemaakt aan consument (informatieplicht). De bank had tegen deze intentie dan bezwaar kunnen maken en had dan alsnog een taxatie kunnen laten uitvoeren, zodat de bank alsnog de waarde had moeten bepalen op grond van de taxatiewaarde.

(III) Doordat de bank ten onrechte is uitgegaan van de (relatief lage) WOZ-waarde en niet van de (relatief hoge) taxatiewaarde, is de lening van de consument door de bank

ingedeeld in een te hoge risicoklasse. Hierdoor heeft de consument een te hoge rente betaald.

(I) Geen verplichting tot waardebepaling op grond van 'taxatierapport'

5.2 Naar het oordeel van de Commissie van Beroep was de bank in dit geval niet verplicht om gedurende de looptijd van de hypothecaire lening de waarde van de woning te laten bepalen op grond van een taxatie anders dan in het kader van de WOZ.

5.3 In zijn aanvullend beroepschrift heeft de consument gesteld dat de waarde van de woning ten tijde van het verstrekken van de lening in oktober 2000 was gebaseerd op een taxatierapport. Tijdens de mondelinge behandeling bij de Commissie van Beroep heeft de consument nader verklaard dat de bank de waarde destijds heeft gebaseerd op de aanneemsom, omdat het een nieuwbouwwoning betrof. De Commissie van Beroep gaat daarvan veronderstellenderwijs uit.

5.4 Het bepalen van de waarde van de woning op grond van de aanneemsom was naar zijn aard een eenmalige gebeurtenis die in beginsel alleen betekenis had voor het verstrekken van de hypothecaire lening om de koop-/aanneemsom te financieren. Feiten of omstandigheden waaraan de consument het vertrouwen heeft mogen ontlenen dat deze aanneemsom gedurende de verdere looptijd van de lening bepalend zou blijven voor het vaststellen van de waarde van de woning, zijn niet of onvoldoende naar voren gebracht.

5.5 Het vaststellen van de waarde van de woning was van belang voor het vaststellen van de schuld-waardeverhouding met betrekking tot de woning. Deze verhouding bepaalde mede het risico dat de bank ten aanzien van de lening liep en daarmee de hoogte van de rente op de lening. Er zijn geen feiten of omstandigheden aangedragen die maken dat de bank bij het vaststellen van de waarde van de woning niet mocht afgaan op de waarde van de woning die in het kader van de WOZ was vastgesteld. Uit toepasselijke wet- en regelgeving, de leningsovereenkomst, de redelijkheid en billijkheid en/of een (bijzondere of algemene) zorgplicht vloeit op dit punt geen beperking voor de bank voort. Overigens is de bank in dit geval niet als adviseur van de consument opgetreden en rustte op haar dan ook niet de zorgplicht van een adviseur.

(II) Geen schending informatieplicht

5.6 Uit de brief van de bank van 24 januari 2017 heeft de consument moeten opmaken dat de bank voor de marktwaarde van de woning uitging van de WOZ-waarde van toen € 630.000,-. De bank heeft de consument bij die gelegenheid erop gewezen dat hij een hogere woningwaarde kon doorgeven.

5.7 Naar het oordeel van de Commissie van Beroep volgt uit toepasselijke wet- en regelgeving, de leningsovereenkomst, de redelijkheid en billijkheid en/of een (bijzondere of algemene) zorgplicht niet dat de bank in dit geval verplicht was om al op een eerder moment gedurende de looptijd van de hypothecaire lening aan de consument kenbaar te maken dat zij uitging van de waarde die in het kader van de WOZ was vastgesteld, en niet van enige andere (taxatie)waarde. Ook voor het overige

heeft de consument niets aangevoerd op grond waarvan het bestaan van een dergelijke verplichting moet worden aangenomen. Voor zover de consument het vertrouwen heeft gehad dat de bank niet van de WOZ-waarde zou uitgaan, is onvoldoende naar voren gebracht om te oordelen dat dit vertrouwen gerechtvaardigd was.

(III) Geen nadeel geleden

5.8 Ten overvloede merkt de Commissie van Beroep op dat het niet aannemelijk is gemaakt dat de consument enig nadeel heeft geleden, doordat de bank de waarde van de woning in aanmerking heeft genomen die was bepaald in het kader van de WOZ op de hierna onder de punten (a) t/m (c) te bespreken momenten. Dat de consument op andere momenten hierdoor wél enig nadeel heeft geleden, is gesteld noch gebleken, althans niet (voldoende) concreet onderbouwd.

(a) 2005: bijstelling WOZ-waarde

5.9 In 2005 heeft de consument bij de gemeente [plaatsnaam] bezwaar gemaakt tegen de WOZ-waarde van de woning. Die WOZ-waarde is toen bijgesteld van € 1.001.700,- naar € 650.000,-. Tijdens de mondelinge behandeling bij de Commissie van Beroep heeft de consument erkend dat het bijstellen van de waarde op dat moment niet leidde tot een wijziging van de rente die de consument uit hoofde van de hypothecaire lening moest betalen aan de bank.

(b) 2006: verhoging hypothecaire lening

5.10 In 2006 is de hypothecaire lening verhoogd met een bedrag van € 500.000,-, waardoor de totale schuld op dat moment € 976.469,- bedroeg. Tijdens de mondelinge behandeling bij de Commissie van Beroep heeft de consument verklaard dat de bank in verband met het verhogen van de lening de waarde van de woning in aanmerking heeft genomen die was bepaald aan de hand van een taxatierapport. De consument heeft gesteld dat de waarde van de woning volgens dat taxatierapport € 1.475.000,- bedroeg. Volgens de consument is de bank bij de verhoging van de hypothecaire lening dus uitgegaan van een andere taxatie dan een taxatie in het kader van een (volgens hem) te lage WOZ-waarde.

(c) 2014 en 2017: tussentijdse renteaanpassingen

5.11 In 2014 en 2017 hebben tussentijdse renteaanpassingen plaatsgevonden. Gelet op de stellingen van partijen mag worden aangenomen dat de bank zich voor de aangeboden rente heeft gebaseerd op de meest actuele WOZ-waarde die voorhanden was. Over de hoogte van de WOZ-waarde in 2014 hebben partijen geen gegevens verstrekt. De WOZ-waarde in 2017 was € 630.000,-.

5.12 De consument heeft geen concrete aanwijzingen naar voren gebracht die erop wijzen dat de marktwaarde van de woning in 2014 of 2017 wezenlijk hoger was dan de WOZ-waarde in die jaren. In aanmerking genomen dat, naar algemeen bekend is, de marktwaarde van koopwoningen in de periode vanaf 2014 aanmerkelijk is toegenomen, biedt het enkele feit dat de marktwaarde van de woning van de consument in 2019 bij

taxatie is bepaald op € 960.000,- en € 975.000,-, daarvoor in elk geval onvoldoende houvast. Voor zover de marktwaarde wél hoger was dan de WOZ-waarde, heeft de consument geen feiten of omstandigheden aangedragen op grond waarvan moet worden aangenomen dat de schuld-waardeverhouding zodanig zou zijn gewijzigd dat een indeling in een andere risicoklasse, met een lagere rente, gerechtvaardigd was.

Slotsom

5.13 Uit al het voorgaande volgt dat de klachten van de consument falen. De Commissie van Beroep zal de uitspraak van de Geschillencommissie dus bevestigen.

5.14 Bij deze stand van zaken is er geen aanleiding om aan de consument een vergoeding voor proceskosten toe te kennen.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep:

bevestigt de uitspraak van de Geschillencommissie.