Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-755
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 mei 2019
Ingediend door	: Consumenten
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 2 oktober 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consumenten hebben geklaagd over de opslagen in verband met de schuldmarktwaardeverhouding en over de in 2016 berekende vergoeding voor vervroegde aflossing. De Commissie heeft geoordeeld dat de klachten van Consumenten niet kunnen worden toegewezen.

1. Procesverloop

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

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

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consumenten hebben in 2009 twee hypothecaire geldleningen afgesloten ten behoeve van de aankoop van een woning met een koopprijs van € 750.000,-. Dat betrof een aflossingsvrije geldlening van € 650.000,- en een opbouwhypotheek van € 50.000,-.

2.2 De Bank bracht in 2009 voor leningen, die niet onder de voorwaarden van de Nationale Hypotheekgarantie (NHG) werden afgesloten, een risico-opslag in rekening.

In het geval van Consument ging het daarbij om een basisopslag van 0,2 procentpunt voor een verhouding lager dan 67,5%; een opslag van 0,4 procentpunt ingeval de verhouding tussen 67,5% en 90% lag en een opslag van 0,5 procentpunt voor schuld-marktwaardeverhoudingen groter dan 90%.

2.3 Op de overeenkomst zijn algemene voorwaarden van toepassing waarin in artikel 22, voor zover hier relevant, is bepaald:

> *"Artikel 22 Rente voor een bepaalde periode vast*
> *a. Tijdens een rentevastperiode zal de bank de rente niet wijzigen*
> *[…]*
> *c. U bent bij vervroegde aflossing een vergoeding verschuldigd, als op het moment van de vervroegde aflossing de rekenrente lager is dan de door u verschuldigde rente. De vergoeding is gelijk aan het verschil tussen de door u over de geldlening verschuldigde rente en de rekenrente, berekend over het vervroegd af te lossen bedrag over de periode vanaf het moment van vervroegde aflossing tot de einddatum van de geldende rentevastperiode. Het berekende bedrag wordt contant gemaakt op een door de bank te bepalen wijze. De vergoeding dient tegelijk met de vervroegde aflossing te worden betaald.*
> *[…]*
> *f. De Rentewijzigingsdatum is de eerste dag na afloop van een rentevastperiode. De bank kan de rente op de rentewijzigingsdatum wijzigen."*

2.4 Op 11 maart 2013 hebben Consumenten een aflossing van € 35.000,- verricht op hun aflossingsvrije geldlening. Vervolgens hebben zij tot mei 2016 een aantal verdere aflossingen verricht op de aflossingsvrije geldlening. Het openstaande bedrag daarvan bedroeg in mei 2016 € 505.000,-. In mei 2016 hebben Consumenten contact opgenomen met de Bank ten einde de omzetting van hun geldlening te realiseren, zodat zij konden profiteren van de verlaagde rente. Daarbij heeft de Bank Consumenten gewezen op de opsla-gen die de Bank in rekening brengt op de geldleningen.

2.5 Naar aanleiding van een uitzending van het televisieprogramma TROS Radar heeft de Bank besloten haar interne beleid te wijzigen en de risico-opslagen gedurende de loop-tijd van het rentecontract aan te passen, wanneer de schuldmarktwaardeverhouding daartoe aanleiding geeft.

2.6 In mei 2016 hebben Consumenten hun hypothecaire geldleningen tussentijds over-gesloten. Consumenten hebben daarvoor een vergoedingsrente aan de Bank betaald.

2.7 Op 14 augustus 2017 hebben Consumenten hun beklag gedaan over de in rekening gebrachte vergoedingsrente, onder verwijzing naar de regels die van kracht zijn geworden door Richtlijn 2014/17/EU en de interpretatie die daaraan gegeven is door de Autoriteit Financiële Markten (AFM) in de *Leidraad Vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek* (de Leidraad).

2.8 In december 2018 hebben Consumenten opnieuw aflossingen verricht. Per 1 januari 2019 was het openstaande bedrag van de aflossingsvrije hypotheek € 460.000,-.

2.9 Eind januari 2019 hebben Consumenten de Bank verzocht tot tussentijdse verlaging van de opslagen over te gaan. Zij hebben allereerst verzocht deze wijziging uit te voeren op basis van de aangeleverde WOZ-waarde van € 684.000,-. Vervolgens hebben zij op 26 februari 2019 een taxatierapport aangeleverd. De Bank heeft de maandlasten per 1 maart 2019 aangepast.

2.10 Consumenten hebben geklaagd over het moment waarop de opslagen kwamen te vervallen. In haar reactie heeft de Bank aangegeven dat het rentetarief met terug-werkende kracht per 1 februari 2019 zal worden aangepast. Tevens heeft de Bank aangeboden de taxatiekosten te vergoeden. Zij heeft aangegeven dat volgens haar interne beleid mag worden uitgegaan van de aankoopwaarde van de woning ter bepaling van de risico-opslagen.

2.11 Vervolgens hebben Consumenten gereageerd en heeft de Bank hen in het kader van de interne klachtprocedure een bedrag aangeboden van € 2.920,-. Daarbij heeft de Bank aangegeven dat in 2014 de schuld-marktwaardeverhouding lager lag dan 90% van de marktwaarde en de risico-opslag zodoende op dat moment met 0,1 procentpunt verlaagd had kunnen worden.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consumenten

3.1 Consumenten vorderen € 37.643,- aan schadevergoeding.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consumenten hebben aangegeven dat de Bank een op haar rustende informatieplicht jegens hen geschonden heeft. Zij hebben gesteld dat er vanaf 1 januari 2013 melding dient te worden gemaakt van de risico-opslagen die van toepassing zijn. Deze plicht zou volgen uit artikel 59aa Besluit Gedragstoezciht financiële ondernemingen (BGfo).

In dat verband is eveneens kwalijk dat tijdens een gesprek dat Consumenten op 1 maart 2013 hadden met een beleggingsadviseur van de Bank de risico-opslagen op de hypothecaire geldlening niet zijn besproken. Consumenten hebben naar aanleiding van dat gesprek op 11 maart 2013 een extra tussentijdse aflossing van € 35.000,- op hun hypothecaire geldlening gedaan. Zij zijn van mening dat vanaf het moment van die aflossing te veel rente is betaald. Volgens Consumenten is de Bank bovendien verplicht om de opslag uit eigen beweging te verlagen.

Daarnaast heeft de Bank haar boeterenteberekening niet weten uit te leggen en zijn Consumenten van mening dat de Leidraad onverkort van toepassing is op vergoedingsrente die voor 14 juli 2016 is berekend. Daarbij is van belang dat de Bank al voor die datum weet moet hebben gehad van de regels die de AFM zou opleggen. Daarnaast hebben Consumenten gesteld dat de berekening van de vergoedingsrente uitblinkt in rommeligheid. Ook hebben zij aangegeven dat de berekening daarvan anders had dienen uit te vallen, wanneer de Bank de risico-opslagen eerder had laten vervallen.

Omwille van zowel het gebrek aan informatie over de opslagen als de gebrekkige communicatie over de vergoedingsrente zijn Consumenten van mening dat zij vanaf 2013 stelselmatig zijn misleid waardoor te veel hypotheekrente is betaald en te veel vergoedingsrente is betaald.

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 Commissie heeft over twee klachtonderdelen te oordelen. Consumenten hebben deze onderdelen met elkaar in verband gebracht. De Commissie zal eerst haar oordeel geven over de aanpassing van de opslagen en vervolgens ingaan op de berekening van de vergoedingsrente.

Opslagen en risicobeleid

4.2 De Commissie merkt op dat zij als uitgangspunt hanteert dat de Bank een vergaande mate van vrijheid heeft voor wat betreft de rentetarieven die de Bank aan haar klanten aanbiedt en ten aanzien van de risico-categorieën die de Bank daarbij hanteert. Zie Commissie van Beroep Kifid, 2017-029.

4.3 De Commissie merkt op dat er op de Bank geen verplichting rust te informeren over de opbouw van een vast rentetarief.

Pas sinds 1 januari 2013 is in artikel 59aa Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft een verplichting opgenomen consumenten te informeren over de opbouw van variabele rentepercentages. Deze verplichting geldt dus niet wanneer sprake is van een vaste rente. Ten aanzien van een geldlening waarin een rentevastperiode overeengekomen is, zoals de onderhavige, bestond en bestaat geen wettelijke verplichting klanten actief te informeren over de componenten waaruit de rente is opgebouwd en hen te informeren over het wijzigen van de risico-opslag in verband met vervroegde aflossing of waardestijging van het onderpand. Zie daarvoor onder meer Geschillencommissie Kifid, nrs. 2016-037, 2017-018, 2017-812, en 2019-332.

4.4 Consumenten hebben aangegeven dat zij daarover wel geïnformeerd hadden moeten worden door de Bank in het gesprek dat zij op 1 maart 2013 voerden met een beleggingsadviseur van de Bank. Had de Bank Consumenten destijds gewezen op de mogelijkheid hun opslagen te verlagen, dan hadden zij reeds op dat moment minder hypotheekrente kunnen gaan betalen.

4.5 In dat verband is van belang de vaste lijn van de Commissie, waarin is bepaald dat opslagen in beginsel niet door de Bank hoeven te worden gewijzigd gedurende de rentevastperiode. Zie Geschillencommissie Kifid, nr. 2018-351. Gesteld noch gebleken, is dat de Bank daartoe verplicht is vanwege de tussen partijen gesloten overeenkomst. De Commissie is zodoende van oordeel dat de Bank er niet toe verplicht was de opslagen te laten vervallen nadat Consumenten vanaf 2013 extra aflosten op hun hypothecaire geldlening.

4.6 De Bank is tot die aanpassing echter wel bereid gebleken en heeft uit coulance aangeboden de taxatiekosten te vergoeden en opslagen met terugwerkende kracht te vergoeden tot het moment waarop zij haar interne beleid wijzigde in 2014, als aangegeven in overweging 2.5.

4.7 De Commissie is van oordeel dat niet kan worden vastgesteld dat de Bank in het kader van haar opslagenbeleid verwijtbaar heeft gehandeld jegens Consumenten.

De vergoeding voor vervroegde aflossing

4.8 De Commissie stelt vast dat Consumenten voor wat betreft de berekening van de vergoeding een beroep hebben gedaan op Richtlijn 2014/17/EU en de daarop gebaseerde Leidraad. Deze richtlijn is echter geïmplementeerd op 14 juli 2016 en bij de invoering daarvan is bepaald dat de civielrechtelijke verplichtingen niet gelden voor vergoedingen die voor die datum tot stand zijn gekomen. Consumenten komt daarop dus geen beroep toe. Zie Geschillencommissie Kifid, nr. 2017-700.

4.9 De Bank heeft gemotiveerd aangegeven dat de vergoeding in overeenstemming met de toepasselijke voorwaarden tot stand is gekomen. Consumenten hebben deze stelling niet betwist. Zij hebben slechts gesteld dat de berekening van de vergoedingsrente van de Bank uitblinkt in rommeligheid. De Commissie merkt op dat niet is gesteld, laat staan aannemelijk is gemaakt, op welke wijze de vergoeding die de Bank heeft berekend niet in overeenstemming is berekend met de tussen partijen overeengekomen voorwaarden. Tot slot merkt de Commissie op dat haar niet gebleken is van mankementen in de door de Bank overgelegde berekening.

4.10 De conclusie is dat de vordering dient te worden afgewezen.

4.11 De Commissie merkt daarbij op dat zij ervan uitgaat dat de Bank het in overweging 2.11 genoemde aanbod dat zij in de interne klachtprocedure heeft gedaan, alsnog aan Consumenten aanbiedt.

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.