Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-601
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 19 december 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 20 juli 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft in 2016 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank. In 2018 kondigt de Bank in een persbericht aan dat zij nieuwe tariefklassen gaat invoeren voor het einde van het jaar. Klanten kunnen hierdoor in aanmerking komen voor een lagere rente. De invoering van de nieuwe tariefklassen wordt niet gehaald. Consument vraagt de Bank meermaals om duidelijkheid over de nieuwe tariefklassen omdat hij voornemens is zijn hypothecaire geldlening over te sluiten. De Bank kan op voorhand geen duidelijkheid geven omdat nog niet bekend is hoe de tariefklassen eruit zullen zien. Op 27 juli 2019 wijzigt de Bank haar tariefklassen. Consument blijkt dan niet in aanmerking te komen voor een verlaagde rente. Consument stelt zich op het standpunt dat hij door de trage besluitvorming en de berichtgeving van de Bank is misleid. De Commissie is van oordeel dat geen sprake is van misleiding. Hoewel het begrijpelijk is dat Consument duidelijkheid wenst over zijn hypotheeklasten, kan niet worden gesproken van een gijzeling van zijn keuzevrijheid. Op de Bank rust bovendien geen contractuele verplichting om haar nieuwe beleid in te voeren en toe te passen op bestaande klanten. De Commissie overweegt voorts dat de berichtgeving van de Bank verwarrend is geweest, maar dat Consument er niet op had mogen vertrouwen dat hij in aanmerking zou komen voor een lagere rente. Hoewel de Bank slordig is omgegaan met de informatievoorziening, is geen sprake van misleiding. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

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

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 8 juni 2020 en hebben hieraan deelgenomen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft op 24 maart 2016 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank voor de financiering van een woonhuis. De lening bestaat uit twee delen, te weten een annuïtair deel ter hoogte van € 343.970,- en een aflossingsvrij deel ter hoogte van € 324.500,-.

2.2 De Bank hanteert een rentebeleid waarbij de hypotheekrente een risico-opslag kan bevatten. Deze risico-opslag hangt af van de tariefklasse waar de hypothecaire geldlening in valt. In welke tariefklasse een geldlening valt, wordt bepaald op basis van de *Loan-to*-value. Dit is de verhouding van de hypotheekschuld ten opzichte van de marktwaarde van de woning. De hypothecaire geldlening van Consument is ingedeeld in de risicoklasse 'meer dan 90% markt-waarde'.

2.3 Op 25 mei 2018 is door de Bank een persbericht geplaatst. In het persbericht is de volgende tekst opgenomen:

> *"Nationale-Nederlanden Bank gaat de hypotheekrente automatisch verlagen wanneer een klant, door aflossingen, in aanmerking komt voor een lagere risico-opslag. Daarnaast wordt het aantal tariefklassen uitgebreid en kan de klant ook een lagere rente krijgen bij een hogere spaar- of woningwaarde. Volgens [X], CEO van NN Bank 'bieden we klanten hiermee de mogelijkheid om door aflossingen op hun hypotheek automatisch de maandlasten te verlagen en daarmee geld te besparen.'*
>
> ***Automatische renteverlaging***
> *Na de overname van Delta Lloyd door NN Group in april 2017 is NN Bank begonnen met het samenvoegen van de banken van Nationale-Nederlanden, Delta Lloyd en OHRA. Ook de hypotheekbedrijven zijn samengevoegd en werken aan verdere verbetering van het hypotheekbeleid. Dit leidt er toe dat NN Bank vanaf eind 2018 tijdens de rentevaste periode automatisch de risico-opslag verlaagt, als klanten door aflossing hiervoor in aanmerking komen. De rente van de hypotheek wordt dan lager. Klanten hoeven hier zelf geen actie voor te ondernemen.*
> *(…)*
> ***Invoering eind 2018***
> *NN Bank voert het nieuwe beleid eind dit jaar in voor alle lopende en nieuwe hypotheken. Klanten met een Delta Lloyd hypotheek worden eerst toegevoegd aan de systemen van Nationale-Nederlanden.*

In de loop van 2019 gaat ook voor deze klanten gelden dat tijdens de rentevaste periode de risico-opslag automatisch verlaagd wordt, als ze hiervoor door aflossing in aanmerking komen. Ook kunnen zij dan een lagere rente krijgen bij een hogere spaar- of woningwaarde."

2.4 Op 4 december 2018 neemt Consument contact op met de Bank om te vragen naar de stand van zaken met betrekking tot de invoering van het nieuwe beleid. In het gesprek wordt door de Bank aangegeven dat er op korte termijn nieuws zal komen over de invoering van het nieuwe beleid.

2.5 De invoering van het nieuwe beleid in 2018 is door de Bank niet gehaald.

2.6 Op 8 januari 2019 heeft Consument opnieuw contact opgenomen om te vragen naar de stand van zaken met betrekking tot het nieuwe beleid. De Bank geeft aan dat Consument nog even geduld zal moeten hebben. Consument is niet tevreden en dient een officiële klacht in over de gang van zaken.

2.7 Op 15 januari 2019 reageert de Bank op de klacht van Consument via e-mail. In de e-mail is de volgende tekst opgenomen:

"(…)
U heeft aangegeven ontevreden te zijn over het uitstel van de aanpassing van de tariefklassen. Onderstaand geven wij u daarop een toelichting.

Eerder hebben we gecommuniceerd dat dit nieuwe beleid voor tariefklassen vanaf eind 2018 voor klanten met een NN-hypotheek zou gelden. De invoering hiervan in onze systemen neemt helaas meer tijd in beslag. Hierdoor zijn we genoodzaakt de introductie van het nieuwe beleid voor tariefklassen op te schuiven naar het tweede kwartaal in 2019. Wel kunnen klanten met een NN Hypotheek vanaf 1 januari 2019 alsnog profiteren van het automatisch dalen van de risico-opslag als ze hiervoor door aflossing in aanmerking komen. Om te bepalen of uw risico-opslag en daarmee uw rente gedaald zou zijn, vergelijken we na introductie van de nieuwe tariefklassen de huidige risico-opslag met de risico-opslag van de nieuwe tariefklassenstructuur. Als dit geldt voor uw hypotheek, dan verrekent NN dit achteraf met u. U wordt hierover te zijner tijd geïnformeerd. Vanaf moment van introductie wordt het ook mogelijk om gedurende de rentevaste periode door waardestijging van de woning in aanmerking te komen voor een lagere risico-opslag. (…)"

2.8 Na ontvangst van de reactie van de Bank op zijn klacht, neemt Consument nogmaals telefonisch contact op met de Bank. Consument vraagt zich af of hij ook gecompenseerd wordt voor het niet halen van de beloofde invoering voor het einde van 2018.

2.9 Op 7 februari 2019 is door de tussenpersoon van Consument een klacht ingediend bij de Bank namens Consument. In de klacht wordt gevraagd om duidelijkheid, zodat Consument een beslissing kan nemen over het oversluiten van zijn hypothecaire geldlening.

2.10 Op 1 maart 2019 reageert de Bank op de door de tussenpersoon ingediende klacht. In de reactie is de volgende tekst opgenomen:

"(…)
Heeft het voor klant zin om nu een taxatierapport aan te vragen?
Vanaf moment van introductie wordt het ook mogelijk om gedurende de rentevaste periode door waardestijging van de woning in aanmerking te komen voor een lagere risico-opslag. U kunt vanaf dat moment in mijn.nn zien van welke waarde van uw woning wij uitgaan. Is uw woning meer waard geworden? Dan kunt u in mijn.nn zelf nagaan of u met uw gestegen woningwaarde in aanmerking komt voor een lagere risico-opslag. Is dat het geval, dan kunt u de waardestijging aantonen met een taxatierapport of WOZ-beschikking die u via mijn.nn uploadt.

En als het langer duurt dan 6 maanden voordat realisatie van de aanpassing plaatsvindt, wordt een nu uitgebracht taxatierapport dan nog geaccepteerd door NN?
De introductie van het nieuwe beleid voor tariefklassen is opgeschoven naar het tweede kwartaal in 2019. Een taxatierapport is 6 maanden geldig. Als relatie nu een taxatierapport laat opmaken, is deze nog geldig in het tweede kwartaal van 2019. Voor de volledigheid wil ik erbij vermelden dat de taxatiewaarde waar wij nu van uitgaan € 813.312,- is.

En wordt dan met terugwerkende kracht gecompenseerd of is het zo dat de aanpassing van risicoklasse bij gestegen woningwaarde pas geldt vanaf het moment van realisatie van de aanpassing risicoklassen?
De aanpassing van de risicoklasse bij gestegen woningwaarde geldt pas vanaf het moment van introductie en niet met terugwerkende kracht. Met terugwerkende kracht per 1-1-2019 geldt alleen als relatie door aflossen hiervoor in aanmerking komt."

2.11 In mei 2019 is door Consument een indicatieve aflossingsnota opgevraagd. Op de aflosnota gedateerd 21 mei 2019, is een boete wegens vervroegde aflossing opgenomen van € 21.027,58 voor het annuïtaire leningdeel en € 29.071,50 voor het aflossingsvrije leningdeel.

2.12 Consument neemt op 1 juli 2019 contact op met de Bank om te vragen naar de stand van zaken. De Bank geeft aan dat zij geen toezeggingen kan doen.

2.13 Op 3 juli 2019 schrijft de Bank aan Consument het volgende:

"(…)
Wij hebben net met elkaar gesproken over het invoeren van de tariefklasse. We hebben afgesproken dat ik u hierover nog per mail zou informeren.

Helaas is het ons niet gelukt om uiterlijk eind tweede kwartaal de nieuwe tariefklasse te introduceren. We hadden dit zelf uiteraard ook anders gezien. De invoering van de tariefklasse betekent een grote wijziging voor onze systemen die onderling juist met elkaar moeten communiceren. Tijdens het doortesten van de laatste paar weken bleek dat het een en ander niet goed zit. Wij hebben er daarom voor gekozen om nog niet live te gaan tot een nog onbekende datum totdat alles goed staat. We willen dat het gelijk goed staat en niet dat wij naderhand nog veel hypotheken moeten herstellen en/of aanpassen.

Als ik meer informatie heb, laat ik u dat direct weten. Totdat het is ingevoerd hoop ik op uw begrip en geduld. (…)"

2.14 Op 25 juli 2019 ontvangt Consument bericht van de Bank dat nieuwe tariefklassen worden ingevoerd per 27 juli 2019. Op 28 juli 2019 heeft Consument een brief gekregen van de Bank waarin het volgende is opgenomen:

"Goed nieuws: we hebben uw hypotheekrente verlaagd! Uw hypotheek met leningnummer [nummer] valt namelijk voortaan in een lagere tariefklasse. Daarbij hoort een risico-opslag die lager is dan de risico-opslag die nu voor uw hypotheek geldt. Hierdoor daalt uw rentepercentage. U vindt een overzicht van de wijzigingen in uw hypotheek in mijn.nn bij 'Mijn documenten'.

Uw hypotheek valt in een lagere tariefklasse
De verhouding tussen de hoogte van uw hypotheek en de marktwaarde van uw woning is veranderd. Daarom valt uw hypotheek voortaan in een lagere tariefklasse. We hebben de tariefklasse en de risico-opslag automatisch voor u aangepast. Hierdoor daalt uw rentepercentage. U hoeft daar zelf niets voor te doen. (…)

Uw nieuwe hypotheekgegevens
U vindt een actueel overzicht van uw hypotheek in mijn.nn bij 'Mijn documenten'. Daar kunt u het overzicht ook downloaden. Omdat er persoonlijke financiële informatie in het document staat, sturen we het niet mee met deze e-mail. Zo houden we uw persoonlijke gegevens veilig. Uw nieuwe hypotheekgegevens zijn ook verwerkt in uw hypotheekoverzicht in mijn.nn. (…)"

2.15 Consument heeft na het ontvangen van de brief van 28 juli 2019 het overzicht in de online omgeving van de Bank geraadpleegd.

In het overzicht is onder 'Waarde woning' een bedrag van € 649.000,- opgenomen. De hypothecaire geldlening is in de tariefklasse '90 t/m 100%' geplaatst.

2.16 Door Consument is opnieuw een aflosnota opgevraagd. In de nieuwe aflosnota is een boete wegens vervroegde aflossing opgenomen van € 29.458,72 voor het annuïtaire leningdeel en € 41.199,04 voor het aflossingsvrije deel. Op 3 oktober 2019 heeft Consument zijn hypothecaire geldlening bij de Bank afgelost in verband met een oversluiting.

2.17 Consument heeft de Bank verzocht om een correctie uit te voeren op de te betalen boete vanwege de gang van zaken. Het verzoek van Consument is door de Bank afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten heeft niet geleid tot een oplossing van het geschil.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot vergoeding van het verschil tussen de boete wegens vervroegde aflossing die hij op of omstreeks 8 maart 2019 zou hebben betaald en de boete die uiteindelijk is betaald, door Consument begroot op een bedrag van € 31.627,77.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is toerekenbaar tekortgeschoten in de naleving van haar zorgplicht jegens Consument. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan. Vanaf begin 2018 was Consument voornemens om zijn hypothecaire geldlening over te sluiten. Nadat het persbericht over de nieuwe tariefklassen was gepubliceerd op 25 mei 2018, heeft Consument besloten de beslissing om over te sluiten uit te stellen totdat duidelijk is wat zijn hypotheeklasten zullen worden. De Bank was hiervan op de hoogte, maar heeft nooit duidelijkheid gegeven. In haar brief van 1 maart 2019 heeft de Bank aangegeven dat zij zeker weet dat Consument in aanmerking zal komen voor een lagere risico-opslag omdat de Bank uitgaat van een taxatie-waarde van € 813.312,-. In de brief van 25 juli 2019 wordt door de Bank aangegeven dat de hypothecaire geldlening voortaan in een lagere tariefklasse met bijbehorende lagere risico-opslag valt. Vervolgens staat in de online omgeving dat de hypothecaire geldlening in de tariefklasse '90 t/m 100%' valt, met een woningwaarde van € 649.000,-. Dat wijkt af van eerdere berichtgeving van de Bank, waarin een waarde van € 813.312,- is genoemd. De daadwerkelijke aanpassing is bijzonder klein, terwijl de boete voor vervroegde aflossing inmiddels flink is opgelopen. De Bank heeft Consument met haar handelwijze misleid, waardoor Consument de mogelijkheid om geïnformeerd een beslissing te nemen over het oversluiten van zijn hypothecaire geldlening is ontnomen. De Bank heeft daarmee haar zorgplicht jegens Consument geschonden.

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 merkt op dat dit geschil in de kern de vraag betreft of de Bank haar zorgplicht jegens Consument heeft geschonden door geen duidelijkheid te verschaffen over de invoering van de nieuwe tariefklassen en de gevolgen daarvan voor de hypotheeklasten van Consument. De Commissie is van oordeel dat die vraag ontkennend moet worden beantwoord en licht dit als volgt toe.

4.2 De stellingen van Consument komen erop neer dat hij misleid is door de manier waarop de Bank is omgegaan met de invoering van het nieuwe beleid. In de eerste plaats stelt Consument te zijn misleid door de trage besluitvorming van de Bank. Consument is hierdoor gegijzeld in het nemen van een beslissing over het oversluiten van zijn hypothecaire geldlening. In de tweede plaats stelt Consument dat hij misleid is door de verkeerde informatievoorziening van de Bank. Door de misleiding heeft Consument de beslissing om over te sluiten uitgesteld voor niets, terwijl de boete wegens vervroegde aflossing inmiddels hoog is opgelopen. Tussen partijen is niet in geschil dat Consument bij vervroegde aflossing een boete verschuldigd is.

4.3 Ten aanzien van de stelling dat Consument is misleid door de trage besluitvorming van de Bank, overweegt de Commissie het volgende. De invoering van het nieuwe beleid heeft lang geduurd, hetgeen ook door de Bank is erkend. Hoewel het begrijpelijk is dat Consument inzicht in zijn hypotheeklasten wilt hebben bij de afweging om zijn hypothecaire geldlening over te sluiten, kan niet worden gesproken van misleiding dan wel een gijzeling van de keuzevrijheid van Consument. Op de Bank rust geen contractuele verplichting om haar nieuwe beleid in te voeren en toe te passen op bestaande klanten. De keuze om dat wel te doen behoort tot de beleidsvrijheid van de Bank. Het stond Consument bovendien vrij om op ieder moment zijn hypothecaire geldlening over te sluiten, zodat niet kan worden gesproken van een gijzeling van de keuzevrijheid van Consument.

4.4 Met betrekking tot de stelling van Consument dat hij misleid is door de informatie-voorziening van de Bank over het nieuwe beleid, overweegt de Commissie het volgende. De informatievoorziening van de Bank is verwarrend geweest.

Die verwarring is met name ontstaan door de in de brief van 1 maart 2019 genoemde taxatiewaarde van € 813.312,-, de brief van 28 juli 2019, waarin is aangegeven dat Consument in aanmerking komt voor een lagere risico-opslag en de weergave van een woningwaarde van € 649.000,- in de online omgeving van de Bank. De Commissie begrijpt dat hierdoor onduidelijkheden zijn ontstaan voor Consument.

4.5 Het voorgaande leidt echter niet tot de conclusie dat Consument misleid is. De Commissie stelt vast dat de Bank tot de invoering van het nieuwe beleid op 27 juli 2019 geen concrete informatie heeft gedeeld over de inhoud van het nieuwe beleid. Dat de Bank in een vroeg stadium geen duidelijkheid heeft verschaft is begrijpelijk. Zij zou dan immers toezeggingen doen die mogelijk niet waar kunnen worden gemaakt. Consument had er op basis van de brief van 1 maart 2019 niet op mogen vertrouwen dat zijn risico-opslag zou worden verlaagd. Door de Bank is immers enkel genoemd van welke taxatiewaarde zij op dat moment uitgaat. Dat die waarde zal leiden tot een verlaging van de risico-opslag is door de Bank niet toegezegd.

4.6 Ten aanzien van de stelling van Consument dat hij is misleid door de berichtgeving in de brief van 28 juli 2019, overweegt de Commissie het volgende. In de brief van 28 juli 2019 heeft de Bank aan Consument medegedeeld dat zijn hypothecaire geldlening in een lagere tariefklasse valt en dat een lagere risico-opslag zal worden toegepast, als gevolg waarvan de rente zal dalen. In de brief wordt verwezen naar het overzicht in de online omgeving. De Bank heeft ter zitting toegelicht dat de brief niet verstuurd had moeten worden omdat Consument, met toepassing van de taxatiewaarde van € 813.312,-, niet in aanmerking komt voor een lagere risico-opslag ten opzichte van de reeds toegepaste risico-opslag. Op basis van de oude tariefklassen betaalde Consument namelijk een risico-opslag van 0,2%. Op basis van de nieuwe tariefklassen zou Consument, met inachtneming van een taxatiewaarde van € 813.312,-, een risico-opslag van 0,25% gaan betalen. Consument heeft direct in de online omgeving gezien dat de berichtgeving niet klopte, zodat hij niet op de brief mocht afgaan. In de brief wordt immers verwezen naar de online omgeving voor de wijzigingen. Bovendien had Consument daardoor pas misleid kunnen zijn vanaf 28 juli 2019 en niet, zoals Consument heeft gesteld, vanaf 1 maart 2019. Hoewel het zeer slordig is geweest van de Bank dat in de brief wordt gesuggereerd dat de risico-opslag zal worden verlaagd, levert dat onder deze omstandigheden geen grond op voor toewijzing van de vordering van Consument.

4.7 Consument heeft gesteld dat de Bank de eerder genoemde taxatiewaarde van € 813.312,- uiteindelijk niet heeft gebruikt, hetgeen blijkt uit de genoemde waarde van €649.000,- in de online omgeving. De Commissie overweegt dat die stelling berust op een misverstand. Dat in de online omgeving een woningwaarde van € 649.000,- was weergegeven, is volgens de Bank te verklaren doordat geen wijziging in de tariefklasse is doorgevoerd.

De waarde die getoond wordt, is de waarde bij aanvang van de hypothecaire geldlening. De Commissie acht dat begrijpelijk omdat anders een waarde zou worden getoond die niet correspondeert met de daarvoor geldende tariefklasse. Pas op het moment dat een wijziging van de tariefklasse wordt doorgevoerd, wordt de daarmee corresponderende woningwaarde in de online omgeving getoond. Nu gebruik van de taxatiewaarde van € 813.312,-, blijkens de verklaringen van de Bank, geen voordeel oplevert voor Consument bij gebruik van de nieuwe tariefklassen, wordt de woningwaarde getoond zoals deze was bij aanvang van de hypothecaire geldlening.

4.8 De Commissie overweegt ten slotte dat de informatievoorziening van de Bank slordig is geweest en op bepaalde punten te wensen heeft overgelaten. Het zou de Bank sieren daar in het vervolg zorgvuldiger in te zijn. Er kan echter niet worden gesproken van misleiding door de Bank, dan wel een schending van haar zorgplicht jegens Consument, op grond waarvan zij aansprakelijk kan worden gehouden voor een bedrag van € 31.627,77.

4.9 Gelet op het voorgaande verklaart de Commissie de klacht van Consument ongegrond. De vordering wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.