

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-103 I (mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op : 29 april 2020
Ingediend door : de heer [naam Consument 1] en mevrouw [naam Consument 2], verder te noemen
Consumenten
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 14 december 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consumenten hebben zich beklagd over het beleid en de werkwijze van de Bank bij het toepassen van de risico-opslag op hun hypotheekrente. De risico-opslag houdt verband met de schuld-marktwaardeverhouding van de woning. De Bank voerde een beleid waarbij zij verzoeken van consumenten voor het verlagen van de risico-opslag bij een gewijzigde schuld-marktwaardeverhouding, gedurende de rentevastperiode, in behandeling nam. Consumenten hebben gesteld dat de Bank hen onvoldoende heeft geïnformeerd over deze mogelijkheid met name nadat zij in mei 2018 extra hadden afgelost op de geldlening. Consumenten vorderen dat de Bank de hierdoor teveel betaalde rente aan hen vergoedt. De Bank heeft zich hiertegen verweerd en aangevoerd dat partijen een rentevastperiode zijn overeengekomen en de Bank niet verplicht was Consumenten tussentijds actief te wijzen op de mogelijkheid van het verlagen van de risico-opslag, bovendien heeft de Bank hen voldoende geïnformeerd middels een brochure. Vanaf december 2019 verlaagt de Bank automatisch de risico-opslag en vanaf dat moment is ook de risico-opslag voor Consumenten komen te vervallen gelet op de schuld-marktwaarde verhouding van hun woning. De Commissie oordeelt in lijn met eerdere uitspraken waarin is bepaald dat opslagen in beginsel niet door de Bank hoeven te worden gewijzigd gedurende de rentevastperiode. Gesteld noch gebleken is dat de Bank daartoe verplicht is vanwege de tussen partijen gesloten overeenkomst en er is geen rechtsregel die de Bank hiertoe verplicht. De vordering is afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier en de aanvullende stukken van 6 mei 2020;
- 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.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consumenten hebben eind 2012 een hypothecaire geldleningsovereenkomst (de geldlening) afgesloten bij de Bank met behulp van een externe hypotheekadviseur. De hypotheeksom is € 308.000,- en de geldlening bestaat uit 3 leningdelen. Een van de leningdelen is een aflossingsvrij deel van € 163.000,- met leningnummer eindigend op 448. Voor dit leningdeel is een rentevastperiode van 5 jaar overeengekomen tegen een tarief van 3,7%.
- 2.2 De Bank hanteert een risico-opslag afhankelijk van de schuld-marktwaardeverhouding van het onderpand (LTV). De Bank hanteerde ten tijde van het afsluiten van de geldlening de volgende risicoklassen:

De totale hypotheek t.o.v. de marktwaarde van het huis	Opslag op je totale hypotheek
hypotheek met Nationale Hypotheek Garantie (NHG)	geen opslag
hypotheek is niet meer dan 67,5% van de marktwaarde van het huis	0,20%
hypotheek is meer dan 67,5%, maar niet meer dan 90% van de marktwaarde van het huis	0,40%
hypotheek is meer dan 90% van de marktwaarde van het huis	0,50%

Voor de geldlening van Consument is een risico-opslag van 0,4% gehanteerd op basis van de LTV 67,5%-90%.

- 2.3 Op de overeenkomst zijn van toepassing de Algemene voorwaarden voor particuliere leningen van de Rabobank 2013. In artikel 27 onder a van deze voorwaarden staat:

‘Wij passen de rente niet aan tijdens de rentevastperiode. De rentevastperiode gaat in op het moment dat wij u het leningdeel geven en stopt op de laatste dag van de kalendermaand waarin de rentevastperiode afloopt.’

- 2.4 Op 24 november 2017 heeft de Bank Consumenten een brief gestuurd over het verlengen van het rentecontract met als bijlage de brochure *Klantinformatie Rentevormen versie 2016*. In de brief staat:

*‘De rentevaste periode van uw leningdeel met het nummer ***448 loopt af op 28 februari 2018. Deze rente staat nu 5 jaar vast.’*

In de bijgesloten brochure staat:

‘Wat is een vaste rente?’

Een vaste rente is een rentevorm waarbij de rente niet verandert in de periode die u met ons heeft afgesproken.

(...)

Drie maanden voor het einde van uw rentevaste periode sturen wij u een nieuw aanbod.

Voordat wij u dat aanbod doen, bepalen we opnieuw de opslag.

(...)

De Rabobank heeft nu viertariefklassen:

Tariefklasse	Lening ten opzichte van waarde van de woning	Opslag
NHG	Lening met NHG	Geen opslag
Basis	Lening lager dan of gelijk aan 67,5% van de marktwaarde van de woning	Geen opslag
Midden	Lening boven 67,5% maar lager dan of gelijk aan 90% van de marktwaarde van de woning	0,4% opslag
Hoog	Lening boven 90% van de marktwaarde van de woning	0,7% opslag

(...)

Hoe kunt u uw opslag verlagen?

Misschien kunt u een lagere opslag krijgen. Bijvoorbeeld omdat u aflost op uw lening.

Of omdat de marktwaarde van uw woning is gestegen. Wilt u gaan aflossen op uw lening? Kijk dan op www.rabobank.nl afneem contact op met uw adviseur.

Heeft u het idee dat de marktwaarde van uw woning is gestegen? Of dat u inmiddels zoveel heeft afgelost dat u in een andere tariefklasse valt? En dat uw opslag kan worden verlaagd of verwijderd? Neem dan contact op met uw adviseur. We spreken dan met u af hoe we de actuele marktwaarde gaan bepalen. Het kan zijn dat wij u om een recent taxatierapport vragen. Wij bepalen welke voorwaarden hierbij gelden. Overleg dus eerst met uw adviseur voordat u een opdracht tot taxatie geeft.'

- 2.5 Op 28 februari 2018 liep de rentevastperiode van het leningdeel 448 af waarna Consumenten hebben gekozen voor een nieuwe rentevastperiode van 10 jaar. De risicoklasse en risico opslag van de geldlening zijn daarbij niet gewijzigd.
- 2.6 Op 5 en 14 mei 2018 hebben Consumenten totaal € 75.000,- extra afgelost op leningdeel 448 en op 16 augustus 2018 nog eens € 10.000,- waardoor de LTV daalde van 67,5%-90% naar 67,5% of lager.

- 2.7 Op 13 oktober 2019 heeft de Bank Consumenten een brief gestuurd daarin staat:

*'Goed nieuws! We verlagen jouw hypotheekrente. In jouw hypotheekrente zit een opslag en deze hebben we verlaagd. De hoogte van je opslag hangt af van de verhouding tussen je hypotheekschuld en de waarde van je woning. Door deze verlaging ga jij minder aan hypotheeklasten betalen. (...) Een of meerder leningdelen zijn een spaarhypotheek. De hypotheekrente voor deze lening(delen) hebben we nu niet automatisch aangepast, omdat we niet weten of dit interessant voor je is. Want als we de opslag verlagen, krijg je automatisch ook minder rente op je spaarrekening. Om toch het gewenste eindspaarbedrag op te bouwen, gaat vervolgens je premie en/of inleg omhoog. (...)
Wil je de hypotheekrente van jouw spaarhypotheek verlagen? Geef dit aan ons door voor 29 november 2019.'*

- 2.8 Op 16 oktober 2019 hebben Consumenten de Bank een brief gestuurd en daarin staat het volgende:

*'Ondanks uw brief met toelichting, hebben wij de volgende vraag:
Wanneer gaat de nieuwe renteopslag in? In uw brief wordt geen ingangsdatum genoemd van de gewijzigde mandlasten.
Met betrekking tot de spaarhypotheek staat in uw brief de ingangsdatum niet vermeld van het nieuwe rentebedrag en de nieuwe inleg na onze toestemming.'*

*Op 5 mei 2018 had de Rabobank kunnen berekenen dat de openstaande hypotheekschuld < 67,5% van de marktwaarde van de woning bedroeg en daaruit kunnen afleiden dat de renteopslag daalt naar 0%. De waarde van onze woning was toen immers bekend, evenals de hoogte van de openstaande hypotheekschuld en de datum waarop de rente was vastgezet. Gelet op het voorgaande gaan wij er dan ook vanuit dat het rentepercentage van de aflossingsvrije hypotheek met leningnummer ***448 met terugwerkende kracht met ingang van 6 mei 2018 wordt verlaagd (...).'*

2.9 Op 15 november 2019 heeft de Bank als volgt gereageerd:

'In afwijking van de bovengenoemde voorwaarden past de Rabobank sinds circa 2012 de opslag ook aan tijdens een rentevastperiode. Voorwaarde is dat de klant hierom vraagt en zelf aantoont dat de LTV-verhouding gewijzigd is. Dit is de Rabobank uit coulance naar haar klanten gaan doen en kan zij hiertoe niet verplicht worden. (...)

De bank kan niet worden verplicht om met terugwerkende kracht de opslag te verwijderen of te verlagen. Er is geen grondslag om u te compenseren want er is geen sprake van 'teveel' betaalde rente. De klant heeft ook vanaf mei 2018 de rente betaald die hij bij het aangaan van het rentecontract met de bank heeft afgesproken.'

2.10 Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot de oplossing van de klacht.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

3.1 Consumenten vorderen dat de Bank hen een schadevergoeding betaalt voor het niet laten vervallen van de risico-opslag voor leningnummer 448 vanaf 6 mei 2018, dan wel vanaf 16 oktober 2019. Consumenten hebben de schade berekend op € 239,67 respectievelijk € 19,44.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat de Bank de op haar rustende verplichtingen jegens Consumenten niet is nagekomen en een willekeurig beleid heeft gevoerd. Consumenten hebben hiertoe het volgende aangevoerd.
- De Bank heeft Consumenten duidelijk moeten informeren over de mogelijkheid om de risico-opslag te verlagen. De Bank voert een tweestrijdig beleid: enerzijds wordt sinds circa 2014 de risico-opslag tijdens de rentevaste periode aangepast (op verzoek van de klant), anderzijds heeft de Bank de klant tot november 2019 niet proactief gewezen op deze mogelijkheid.

Nergens staat met zoveel woorden dat Consumenten zelf hiertoe een verzoek moeten indienen. Hierdoor zijn Consumenten niet gelijk behandeld ten opzichte van andere klanten die wel op de hoogte waren van deze mogelijkheid.

- De Bank heeft deze werkwijze per 1 december 2019 omgezet in vast beleid. Achteraf is Consumenten gebleken dat het televisieprogramma Radar op 28 april 2014 en op 20 november 2017 aandacht heeft besteed aan dit onderwerp. In de schriftelijke reactie van de Bank op de uitzending van 2017 stelt zij: *'Het proactief verlagen van de LTV biedt Rabobank momenteel niet aan. Eventuele invoering vraagt grote aanpassingen die tijd vergen'* Bijna twee jaar later voert de Bank pas dit beleid door.
- De Bank had Consumenten erop moeten attenderen dat de risico-opslag kon vervallen, zeker vanwege de extra aflossingen in mei 2018. In het schrijven van Consumenten van 16 oktober 2019 zit tevens het verzoek besloten om de risico-opslag per direct te laten vervallen op grond van het bestaande beleid van de Bank. Hier is de Bank helemaal niet op ingegaan en heeft de risico-opslag pas per 1 december 2019 laten vervallen.
- De werkwijze van de Bank is niet ordelijk en niet transparant geweest, en daarmee in strijd met artikel 4:15 tweede lid onderdeel b van de Wet op het Financieel toezicht (Wft).

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

- 4.1 Aan de Commissie ligt, kort samengevat, de vraag voor of de Bank de op haar rustende verplichtingen jegens Consumenten heeft geschonden door de risico-opslag per 1 december 2019 te verlagen en niet eerder. De Commissie neemt ter beantwoording van deze vraag het volgende in overweging.
- 4.2 Tussen partijen is eind 2012 een overeenkomst van hypothecaire geldlening, zoals bedoeld in artikel 6:217 Burgerlijk Wetboek (BW), tot stand is gekomen waarbij de Bank niet heeft opgetreden als hypotheekadviseur maar 'slechts' als geldverstrekker. Er is een rentevastperiode overeengekomen en op grond van het op de overeenkomst van toepassing zijnde artikel 27 van de Algemene voorwaarden voor particuliere leningen van de Rabobank 2013 wordt de rente gedurende de overeengekomen rentevastperiode niet gewijzigd. Een consument profiteert dus niet van een lagere rente, maar de Bank kan in deze periode de rente ook niet verhogen. De overeenkomst en de daarop van toepassing zijnde voorwaarden bevatten geen bepaling dat de Bank verplicht is de risico-opslag – al dan niet uit eigen beweging – aan te passen gedurende de rentevastperiode.

- 4.3 Uit de stukken is gebleken dat de Bank vanaf 2012 echter wel op verzoek van de klant een aanvraag met betrekking tot verlaging van de risico-opslag, gedurende de looptijd van de rentevastperiode, in behandeling neemt. Per 1 december 2019 heeft de Bank haar beleid aangepast en sindsdien verlaagt zij de risico-opslag *automatisch* als de verhouding tussen de hypotheekschuld en de bij de Bank bekende woningwaarde daartoe aanleiding geeft. Klanten hoeven hier dus niet meer zelf om te vragen.
- 4.4 Over deze beleidswijziging heeft de Bank Consumenten bij brief van 13 oktober 2019 geïnformeerd. Consumenten hebben zich vervolgens op het standpunt gesteld dat zij niet bekend waren met het bestaande beleid voor het verlagen van de risico-opslag en dat de Bank proactief te werk had moeten gaan en hen hier op had moeten wijzen. De risico-opslag had derhalve eerder moeten komen te vervallen, namelijk met het doen van de extra aflossing begin mei 2018.
- 4.5 De Commissie oordeelt in lijn met eerdere uitspraken 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. Er is bovendien geen rechtsregel die de Bank hiertoe verplicht. De Commissie is zodoende van oordeel dat de Bank er niet toe verplicht was de opslagen te laten vervallen nadat Consumenten begin mei 2018 extra hadden afgelost op de geldlening. De nieuw overeengekomen rentevastperiode was reeds ingegaan en op dat moment was geen sprake van omstandigheden die hadden moeten leiden tot een verlaging van de risico-opslag.
- 4.6 Voorts hebben Consumenten gesteld dat de Bank hun schrijven van 16 oktober 2019 tevens had moeten opvatten als een verzoek om verval van de risico-opslag per direct. De Bank heeft dit niet gedaan en heeft de opslag pas laten vervallen met de inwerkingtreding van haar nieuwe beleid op 1 december 2019. De Bank heeft hiertoe aangevoerd dat in de brief van Consumenten van 16 oktober 2019 geen verzoek tot wijziging van de risico-opslag per direct staat, maar een verzoek tot verlaging van de hypotheekrente met terugwerkende kracht vanaf 6 mei 2018. De Bank heeft dit verzoek afgewezen. De risico-opslag van Consumenten is komen te vervallen zodra het nieuwe beleid inging. Ook als het verzoek van Consumenten van 16 oktober 2019 gelezen kan worden als een verzoek voor directe werking, dan heeft de Bank dit verzoek terecht terzijde geschoven. Het beleid ging immers pas in op 1 december 2019.
- 4.7 De Commissie oordeelt dat ze begrip heeft voor de toelichting die Consumenten hebben gegeven op hun brief van 16 oktober 2019 en zij kan zich voorstellen dat er vragen bij Consumenten rezen na het lezen van de brief van de Bank van 13 oktober 2019 over de ingangdatum van het verlagen van de rente.

Echter, dit kan gelet op hetgeen is overwogen in 4.5 niet tot een ander oordeel leiden. De Commissie hanteert als uitgangspunt 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.

- 4.8 Tot slot merkt de Commissie op dat artikel 4:15 Wft een grondslag bevat om bij of krachtens algemene maatregel van bestuur regels te stellen waarmee het mogelijk wordt voor de AFM om toezicht te houden op het productontwikkelings- en distributieproces van de betreffende financiële ondernemingen. Het artikel heeft geen betrekking op financiële dienstverleners die het bedrijf van – onder andere – bank uitoefenen (zie Kamerstukken II, 2011/12, 33 236, nr. 3 (Memorie van Toelichting, MvT), p. 11).

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.