Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-665
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 20 november 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: AEGON Hypotheken B.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 9 september 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft eind 2016 een offerte ontvangen van de Bank, op basis waarvan een hypothecaire geldlening tot stand gekomen is. De hypotheekrente is onder meer aan de hand van de loan to value (verhouding van de waarde van de woning ten opzichte van de hoogte van de lening) vastgesteld. De tariefklasse 'meer dan 81% MW' is toegepast, wat resulteerde in een hypotheekrente van 2,84%. Eind 2017 heeft Consument verzocht om wijziging van de tariefklasse, omdat de waarde van de woning gestegen was en hij afgelost had op de geldlening, zodat de loan to value inmiddels 't/m 81% MW' bedroeg. De Bank heeft dit verzoek ingewilligd en de rente vastgesteld op 2,69%, op basis van de dan geldende tariefklassen. Consument stelt dat de Bank de rente had moeten verlagen naar het rentetarief 't/m 81% MW' van de offertedatum, te weten 2,39%. Hij stelt dat dit logisch is en dat Consument daar gerechtvaardigd op mocht vertrouwen. De Commissie komt tot de conclusie dat de Bank niet gehouden was de rente van 2,39% toe te passen en dat de door Consument gevorderde vergoeding voor buitengerechtelijke kosten daarom niet voor vergoeding in aanmerking komt.

1. Procesverloop

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

- het namens Consument digitaal ingediende klachtformulier en de aanvulling hierop van 5 februari 2019;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument en de aanvullingen hierop van 9 en 10 mei 2019;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

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 Consument heeft in februari 2017 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank (hierna: de hypothecaire geldlening). De bijbehorende offerte dateert van 21 december 2016. De hypothecaire geldlening bevat, naast een leningdeel met een overbruggingskrediet, een annuïtair leningdeel van € 185.000,- en een aflossingsvrij leningdeel van € 267.500,-. Voor deze laatste twee leningdelen is een hypotheekrente van 2,84% overeengekomen.

2.2 De verhouding tussen de waarde van de woning en de hoogte van de hoofdsom van de lening (hierna: loan to value) is van invloed op de hoogte van de hypotheekrente die Consument betaalt voor de hypothecaire geldlening. De Bank hanteert tariefklassen aan hand van de hoogte van de loan to value. Op de offertedatum viel de hypothecaire geldlening in de tariefklasse 'meer dan 81% MW' en werden de rentetarieven van de Bank vastgesteld conform onderstaand rentebericht (hierna: het historisch rentebericht):

Tarief vaste rentes

Renteduur	NHG	t/m 67,5% MW	t/m 81% MW	meer dan 81% MW
2 jaar vast	**1,49**	**1,59**	**1,69**	**2,14**
5 jaar vast	**1,69**	**1,79**	**1,89**	**2,34**
6 t/m 10 jaar vast	**1,89**	**1,99**	**2,09**	**2,54**
11 t/m 15 jaar vast	**2,19**	**2,29**	**2,39**	**2,84**
16 t/m 20 jaar vast	**2,29**	**2,39**	**2,49**	**2,94**
21 t/m 30 jaar vast	**2,70**	**2,80**	**2,90**	**3,35**

- De rentetarieven in deze tabel gelden voor de renteoptie "passeerrente = offerterente".
- Voor de renteoptie "passeerrente is de laagste van offerterente of dagrente op de passeerdatum" is het rentetarief 0,15% hoger.

2.3 Consument heeft voor de aanvraag van de hypothecaire geldlening gebruik gemaakt van het advies en de bemiddeling van een onafhankelijk hypotheekadviseur (hierna: de hypotheekadviseur). Op 7 december 2016 heeft Consument een e-mail gestuurd naar de hypotheekadviseur, waarin is opgenomen:

"Dus bij € 515.850 met een verplichte aflossing van de lening, komen we direct na aflossing onder de 81% van de waarde van het huis. En daarmee zaken we van rente percentage 2.84% naar 2.39%.

Vraag: Is dit mogelijk en is dit waar jij positief tegenover staat? (Missen wij dingen in onze beredenering?)"

De volgende dag heeft de hypotheekadviseur geantwoord dat hij gaat overleggen en er daarna op terugkomt. Vervolgens heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen de hypotheekadviseur en Consument.

Op 9 december 2016 heeft Consument een e-mail naar zijn hypotheekadviseur gestuurd, waarin is opgenomen:

"We hadden eerder gesproken over een mogelijk hypotheek bedrag van €515.850. Met aflossing van €82.500 overbrugging, komen we op €433.350 hypotheek wat 81% is van de taxatiewaarde van €535.000. (Wat leidt tot het rentetarief van 2.39%)"

2.4 Na verloop van tijd is door aflossing en stijging van de waarde van de woning van Consument de loan to value gewijzigd. Consument heeft zijn woning laten taxeren en in december 2017 de Bank verzocht het rentetarief aan te passen, omdat de loan to value inmiddels lager dan of gelijk aan 81% was. De Bank heeft naar aanleiding van dit verzoek de rente gewijzigd naar 2,69%, behorend bij de tariefklasse 't/m 81% MW' uit het rentebericht dat ten tijde van dit verzoek van toepassing was (hierna: het actuele rentebericht).

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Toen Consument zijn klacht bij Kifid indiende, vorderde hij aanpassing van de tariefklasse naar 2,39% met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2018 en vergoeding van de teveel betaalde rente (op het moment van het indienen van de klacht € 1.007,-). Consument heeft daarna zijn vordering gewijzigd naar het renteverschil (2,69% - 2,39%) over de gehele rentevastperiode, te weten € 31.250,-, vermeerderd met buitengerechtelijke kosten van € 5.300,-.

3.2 Op een gegeven moment is de Bank Consument tegemoetgekomen door de tariefklasse alsnog met terugwerkende kracht te verlagen naar 2,39%. Partijen hebben echter geen overeenstemming bereikt over een vergoeding voor de buiten-gerechtelijke kosten, zodat Consument deze vordering handhaaft.

Tijdens de procedure bij Kifid heeft Consument toegelicht dat zijn buitengerechtelijke kosten inmiddels bestonden uit € 345,- voor inzet van de hypotheekadviseur; € 850,- voor de door de Bank bestede tijd aan de klachtbehandeling; € 1.710,- voor de inzet van de rechtsbijstandsjurist van Consument; € 3.315,- voor de door Consument bestede tijd en € 100,- voor overige kosten, zoals kosten voor telefonie. De vordering van Consument is daarmee gestegen naar € 6.320,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.3 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft de tariefklasse in eerste instantie ten onrechte aangepast naar 2,69%. Zij had de tariefklasse direct moeten aanpassen naar het tarief uit het historische rentebericht van 2,39%. Ten eerste omdat Consument bij het aangaan van de hypothecaire geldlening er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de rente aangepast zou worden naar 2,39% als de hypothecaire geldlening in de tariefklasse 't/m 81 MW%' terecht zou komen. Daarnaast is het hanteren van het actuele rentebericht niet logisch. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Op het moment dat Consument de hypothecaire geldlening afsloot, was al voorzienbaar dat de hypothecaire geldlening na verloop van tijd door aflossing van de lening en waardestijging van de woning aangepast kon worden naar de tariefklasse 't/m 81% MW'. Consument heeft zijn keuze voor een hypothecaire geldlening bij de Bank dan ook mede bepaald aan de hand van de wetenschap dat de rente dan aangepast zou worden naar 2,39%, conform het historische rentebericht. Hij heeft deze verwachting destijds met zijn hypotheekadviseur besproken. Bovendien was er geen informatie voorhanden om aan te nemen dat het historisch rentebericht niet gehanteerd zou worden.
- Door aflossing van de lening en waardestijging van de woning is het risico voor de Bank gedaald ten opzichte van het moment dat Consument de hypothecaire geldlening afsloot. Het is niet logisch dat de Bank deze verlaging van het risico niet vertaalt in een verlaging van de rente naar 2,39%, conform het historische rentebericht.
- Uit de uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-071 blijkt dat het beleid van de Bank om het actuele rentebericht te hanteren, onjuist was. Als gevolg van deze uitspraak moest de Bank haar beleid wijzigen.
- Omdat de Bank na het verzoek van Consument tot verlaging van de risico-opslag niet van het begin af aan het juiste rentebericht gehanteerd heeft, zag Consument zich genoodzaakt hier tijd aan te besteden en een beroep te doen op de expertise van zijn hypotheekadviseur en een jurist. De kosten hiervoor moeten voor rekening van de Bank komen.

Verweer van de Bank

3.4 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Nadat Consument zijn klacht had ingediend, is de Bank Consument tegemoetgekomen in zijn hoofdvordering. De tariefklasse van Consument is met terugwerkende kracht tot het moment van zijn verzoek gewijzigd naar 2,39%. De Bank heeft hem bovendien gecompenseerd voor de rente die hij op basis van het tarief van 2,69% betaald had. Desondanks zal de Commissie het inhoudelijke geschil tussen Consument en de Bank over het gehanteerde rentebericht beoordelen, omdat aan de hand daarvan moet worden bepaald of er een grond is voor een vergoeding van buitengerechtelijke kosten.

4.2 Vaststaat dat partijen in de offerte en andere kredietdocumentatie niet vastgelegd hebben welk rentebericht gehanteerd wordt bij een verlaging van de risico-opslag als gevolg van een gewijzigde loan to value. Consument heeft echter gesteld dat de Bank het historische rentebericht moest hanteren, en dat het niet terecht is dat de Bank aanvankelijk het actuele rentebericht gehanteerd heeft. Daartoe voert hij verschillende gronden aan.

Het beleid van de Bank

4.3 Ten eerste heeft Consument gesteld dat de keuze om het actuele rentebericht te hanteren niet logisch was. Bij het aangaan van de hypothecaire geldlening is aan een loan to value van 't/m 81 MW%' een rentetarief van 2,39% gekoppeld. Het risico voor de Bank is sindsdien afgenomen, door de aflossing op de geldlening en waardestijging van de woning. Volgens Consument zou de Bank dan ook dit historisch rentebericht moeten hanteren bij zijn verzoek tot aanpassing van de tariefklasse. De Bank heeft naar aanleiding van de uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-071 het beleid gewijzigd. Ook hieruit blijkt volgens Consument dat de Bank voorheen een onjuist beleid hanteerde.

4.4 De Bank heeft deze stelling betwist en aangevoerd dat zowel het hanteren van het actuele rentebericht als het hanteren van het historische rentebericht, verdedigbaar is. De Bank heeft toegelicht dat voor beide methodes redenen aan te voeren zijn en dat het oude beleid dus niet onjuist is. Zij heeft dit beleid overigens aangepast voordat uitspraak 2019-071 verschenen was, hoewel klachten zoals die van Consument wel een rol gespeeld hebben in de beleidswijziging.

4.5 De Commissie neemt als uitgangspunt dat de Bank een grote mate van vrijheid heeft om te bepalen welk beleid zij hanteert ten aanzien van de tariefklassen. Niet is gebleken dat de Bank van deze vrijheid gebruik heeft gemaakt op een manier die in strijd met de redelijkheid en billijkheid is. Een dergelijk oordeel wordt eveneens niet gegeven in uitspraak 2019-071. Dit klachtonderdeel van Consument wordt dan ook afgewezen.

Gerechtvaardigd vertrouwen

4.6 De tweede stelling van Consument is dat hij er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de Bank het historische rentebericht zou toepassen. In de eerder genoemde uitspraak 2019-071 heeft de Commissie geoordeeld dat die consument er inderdaad gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de Bank het historische rentebericht zou hanteren in geval van een verzoek tot herziening van de tariefklasse. Hetzelfde geldt voor Geschillencommissie Financiële dienstverlening 2019-426. In die uitspraken speelt een zogenoemde Brochure een doorslaggevende rol ('Gebruiksaanwijzing voor uw Aegon Hypotheek, versie H 30104 g februari 2015', hierna: de Brochure). In de Brochure is namelijk een rekenvoorbeeld opgenomen voor het verlagen van de risico-opslag aan de hand van een gewijzigde loan to value. Dit kan geïnterpreteerd worden als een voorbeeld waarbij is uitgegaan van het historische rentebericht.

4.7 In de onderhavige klacht heeft Consument bevestigd dat hij de Brochure (een generiek document dat op de website van de Bank te raadplegen is) niet gelezen heeft voordat hij de hypothecaire geldlening afsloot. Zijn standpunt dat hij er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de Bank het historische rentebericht zou hanteren, is dus niet gebaseerd op de inhoud van de Brochure. De Commissie is van oordeel dat Consument aan de hand van de e-mailwisseling met zijn hypotheekadviseur (zie overweging 2.3) aannemelijk heeft gemaakt dat hij bij het aangaan van de hypothecaire geldlening heeft meegewogen dat hij na verloop van tijd de rente zou kunnen aanpassen van 2,84% naar 2,39%. De vraag in het onderhavige geschil is echter of Consument op basis van het historische rentebericht, de gesprekken en e-mailwisseling tussen Consument en zijn hypotheekadviseur en het ontbreken van andersluidende informatie, er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de Bank het historische rentebericht zou hanteren.

4.8 Het historische rentebericht geeft geen indicatie over de vraag welke rentetarieven gehanteerd worden in geval van een verzoek tot wijziging van de tariefklasse. Anders dan in de Brochure wordt er geen rekenvoorbeeld gegeven of een andere indicatie verleend waar Consument op mocht vertrouwen.

Consument heeft weliswaar de verwachting van het verlagen van de tariefklasse naar 2,39% met zijn hypotheek-adviseur besproken, maar gesteld noch gebleken is dat de hypotheekadviseur bij de Bank geverifieerd heeft of de tariefklasse bij een gewijzigde loan to value inderdaad aangepast zou worden naar 2,39%. De omstandigheid dat Consument ook van zijn hypotheekadviseur begrepen heeft dat hij de tariefklasse zou kunnen verlagen naar 2,39%, is de Bank dan ook niet aan te rekenen. Tot slot is eveneens de omstandigheid dat er geen andersluidende informatie naar Consument gecommuniceerd is, onvoldoende voor een gerechtvaardigd vertrouwen dat de Bank het historische rentebericht zou hanteren.

4.9 Op basis van het bovenstaande is de Commissie tot de conclusie gekomen dat er geen grond is waarop de Bank het historische rentebericht moest hanteren. De Commissie komt dan ook niet toe aan een oordeel over de door Consument gevorderde buitengerechtelijke kosten. Wel merkt zij op dat, indien er wel een grond zou zijn voor het toekennen van een dergelijke vergoeding, die in beginsel gebaseerd zou worden op de staffel die Kifid hanteert voor buitengerechtelijke kosten. Zoals in de uitspraken 2019-071 en 2019-426 opgenomen is, komt de tijd die Consument zelf aan de procedure besteed heeft, in beginsel niet voor vergoeding in aanmerking.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft 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.