Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0386
(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 15 september 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen NN
Datum uitspraak	: 12 mei 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypotheek. Klacht over voorwaarden voor de tariefklasse indeling. De consument klaagt erover dat NN voor het tussentijds wijzigen van de tariefklasse een taxatierapport (dat hem geld kost) of de meest recente WOZ-verklaring vraagt en niet uitgaat van de cijfers van het Kadaster. Anders dan door de consument is gesteld is niet gebleken dat NN met deze handelwijze haar verplichtingen jegens de consument niet nakomt. De klacht wordt ongegrond geacht en de daarop gebaseerde vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van NN; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van NN.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en NN hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument en zijn echtgenote hebben in 2016 een hypothecaire geldlening (verder geldlening) bij NN afgesloten. De geldlening bestaat uit twee annuïtaire leningdelen en één aflossingsvrij leningdeel.

2.2 In 2016 kende NN drie tariefklassen. In de offerte, die aan de geldlening ten grondslag ligt, staat dat de geldlening is ingedeeld in de tariefklasse 'tot en met 90%'. Aan die tariefklasse was geen risico-opslag verbonden. In de offerte staat dat aan risico-opslag een percentage van 0,0 is gerekend.

2.3 Over het aflopen van de rentevastperiode staat in de toepasselijke voorwaarden onder 6.1:

*" **Indexeren waarde***
De rente die wij aanbieden is onder andere afhankelijk van de waarde van de lening ten opzichte van de marktwaarde van de woning. Bij het ingaan van de lening hebben wij de marktwaarde overgenomen van – door u aangeleverde – documenten (meestal een taxatierapport). Gedurende de looptijd indexeren wij deze waarde op basis van cijfers van het Kadaster. Hierdoor is het mogelijk dat uw lening na de eerste rentevastperiode in een andere tariefklasse komt dan in de vorige rentevastperiode. Dit kan zowel een hogere als een lagere tariefklasse zijn."

2.4 NN heeft de consumenten in 2019 gemaild over de nieuwe tariefklassen voor de hypotheken. Zo staat er in die mail dat het aantal tariefklassen is uitgebreid naar negen en dat aan elke tariefklasse (met uitzondering van geldleningen met Nationale Hypotheek Garantie) een risico-opslag is gekoppeld. Ook staat erin dat de hypotheekrente van de consument vanwege de laagst mogelijke tariefklasse van 0,0%, niet op dat moment verandert. Verder staat er in die mail dat op het moment dat een nieuwe rentevaste periode ingaat, beoordeeld wordt in welke tariefklasse de geldlening valt en welke actuele risico-opslag daarbij hoort.

2.5 In de bij die mail gevoegde bijlage staat:

"(…)
Wat is er voor tariefklassen gewijzigd?

Op zaterdag 27 juli 2019 gaan voor tariefklassen van Nationale-Nederlanden hypotheken de volgende belangrijke wijzigingen in:

- *Het aantal tariefklassen wordt uitgebreid van drie naar negen.*
- *Uw risico-opslag kan voortaan al tijdens de rentevaste periode wijzigen, maar alleen als dit in uw voordeel is.*

Met deze wijzigingen wordt het mogelijk om de rente die u als klant betaalt beter te laten aansluiten bij het risico dat bij elke hypotheek hoort.
(…)

Wanneer verandert de tariefklasse van uw hypotheek?
De tariefklasse van uw hypotheek kan tijdens de rentevaste periode aangepast worden als:

- *u aflost op uw hypotheek en hierdoor uw hypotheekbedrag daalt.*
- *(…)*
- *de waarde van uw woning stijgt, waarbij u dit aantoont met een gevalideerd taxatierapport van maximaal 6 maanden oud of een actuele WOZ-beschikking.*

Wat gebeurt er als er een nieuwe rentevaste periode ingaat?
(…)
Na afloop van die rentevaste periode, of als u kiest voor een tussentijdse rentewijziging, gaat er een nieuwe rentevaste periode in. Op dat moment beoordelen we opnieuw in welke tariefklasse uw hypotheek valt. Bij die tariefklasse hoort een actuele risico-opslag. Die kan afwijken van uw huidige opslag. Uw risico-opslag kan dan lager of hoger worden.
(…)

Gaat er een nieuwe rentevaste periode in, dan houden we rekening met een mogelijk gewijzigde waarde van uw woning. Dit bepalen we door de bij ons bekende taxatiewaarde van uw woning te indexeren op basis van cijfers van het Kadaster. Is de waarde van uw woning sneller gestegen dan het bedrag waar wij van uitgaan? Dan kunt u dit aantonen met een WOZ-beschikking of een gevalideerd taxatierapport van maximaal 6 maanden oud.
(…).

2.6 In april 2020 heeft de consument de rente van de leningdelen tussentijds gewijzigd naar een 10-jaars vaste rente.

2.7 In mei 2020 ontvangt de consument bericht van NN dat het aflossingsvrije leningdeel in de nieuwe tariefklasse van meer dan 60% tot en met 70% van de marktwaarde is geplaatst waarbij de risico-opslag op 0,15% is bepaald. Hierdoor is de rente voor dit leningdeel gewijzigd.

2.8 Op verzoek van de consument heeft NN op 20 augustus 2021 een nieuw (tussentijds) rentecontract aangeboden voor een annuïtair leningdeel. In dat aanbod staat dat een vergoedingsrente betaald moet worden.

En verder staat erin dat op basis van de gegevens van NN 57,72% van de waarde van de woning wordt geleend hetgeen leidt tot een aanpassing van de tariefklasse (meer dan 50% tot en met 60% van de marktwaarde) met een risico-opslag van 0,10%. NN schrijft ook met welke geïndexeerde marktwaarde van de woning is gerekend.

De klacht en vordering

2.9 De consument klaagt erover dat NN voor het tussentijds wijzigen van de tariefklasse een taxatierapport (dat geld kost) of de meest recente WOZ-verklaring vraagt en niet uitgaat van de cijfers van het Kadaster. De consument stelt op de vraag aan NN waarom niet van die cijfers van het Kadaster kan worden uitgegaan, geen antwoord te hebben gekregen. Ook in de correspondentie is hierover niets te vinden, aldus de consument. De consument vordert dat NN de geldlening tussentijds op basis van de cijfers van het Kadaster in een lagere tariefklasse plaatst. De consument stelt dat NN, na aflossing op zijn lening in 2021, een lagere tariefklasse heeft toegekend en daarbij is uitgegaan van de indexatiegegevens van het Kadaster. De consument heeft ook gesteld dat de verhouding van de waarde van de woning tot de geldlening volgens de geïndexeerde marktwaarde ongeveer 57% is geworden. De consument leidt uit het door NN in deze procedure gevoerde verweer af, dat NN bij het wijzigen van de tariefklasse staande het rentecontract wél van de cijfers van het Kadaster uitgaat. Doordat NN de geldlening niet tussentijds in een lagere tariefklasse plaatst, is de door de consument gestelde schade begroot op € 1.800,-.

Het verweer

2.10 NN heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Algemeen

3.1 De commissie moet beoordelen of NN op onterechte gronden het verzoek van de consument afwijst om de geldlening op basis van de gegevens van het Kadaster in een lagere tariefklasse in te delen. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zij licht dat hieronder toe.

Kan de vordering worden gebaseerd op de in 2016 gemaakte contractuele afspraken?

3.2 Allereerst wordt onderzocht welke afspraken partijen in 2016 hebben gemaakt over het wijzigen van de tariefklasse. De toepasselijke voorwaarden zoals hiervoor onder 2.3 zijn geciteerd zijn daarvoor van belang.

3.3 Uit die voorwaarden volgt dat de tariefklasse alleen kan wijzigen als na de afloop van de rentevastperiode een nieuw rentecontract wordt afgesloten. De tariefklasse wordt dan bepaald aan de hand van de destijds aangeleverde documenten (zoals veelal een taxatierapport) waarbij de waarde gedurende de looptijd van de geldlening wordt geïndexeerd op basis van de cijfers van het Kadaster.

3.4 Dit betekent dat de toepasselijke voorwaarden voor de vordering van de consument geen steun bieden. De consument wil immers tijdens het rentecontract de tariefklasse laten wijzigen.

Kan de vordering worden gebaseerd op de in 2019 doorgevoerde wijzigingen?

3.5 In de in 2019 toegestuurde correspondentie staat dat het mogelijk is om een tarief-klasse te laten wijzigen tijdens de rentevaste periode. En dergelijke wijziging moet kunnen worden gebaseerd op een actuele WOZ-beschikking of een actueel taxatierapport, zie hiervoor onder 2.5. Dit betekent dat de vordering van de consument niet op de in 2019 doorgevoerde beleidswijzigingen is te baseren.

Kan de vordering worden gebaseerd op de handelwijze van NN in 2020?

3.6 NN heeft de stelling van de consument dat in 2020 een lagere tariefklasse is toegekend vanwege een aflossing op de geldlening en daarbij gebruik is gemaakt van de geïndexeerde gegevens van het Kadaster, gemotiveerd betwist. NN heeft onweersproken toegelicht dat in 2020 een tussentijdse renteaanpassing is doorgevoerd. Ook op deze grondslag kan de vordering niet kan worden toegewezen.

Kan de vordering worden gebaseerd op het verweer van NN in deze procedure?

3.7 Dat de stelling van consument uit het verweer van NN is af te leiden, berust op een verkeerde lezing daarvan. In het verweer heeft NN gemotiveerd gesteld dat bij een tussentijdse renteherziening indexatie wordt toegepast. Hiervan is in dit geval geen sprake. De consument heeft van de in 2021 geboden tussentijdse renteherziening kennelijk geen gebruik gemaakt.

Zoals door NN meermaals is aangedragen, is de door de consument gewenste wijziging eenvoudig met een actuele WOZ- beschikking aan te vragen of, mocht de WOZ-beschikking ontoereikend zijn, met behulp van een taxatierapport.

Vaststelling woningwaarde met WOZ-beschikking of taxatierapport.

3.8 NN heeft toegelicht een WOZ-beschikking of een taxatierapport te vragen als tijdens de rentevastperiode verzocht wordt om het rentecontract in een lagere tariefklasse in te delen omdat daarmee (in combinatie met de indexatie bij de renteherziening) de waarde van de woning dan meer in lijn is met de met de ontwikkeling van de markt-waarde van de woning.

Conclusie

3.9 Op grond van al hetgeen hiervoor is overwogen dient de conclusie te luiden dat de klacht van de consument ongegrond moet worden geacht en de daarop gebaseerde vordering moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.