

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0263

(mr. F.H.E Boerma, voorzitter, A.E. Tevel, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	31 maart 2025
Klacht van	Mevrouw [naam 1], hierna consument 1, en mevrouw [naam 2], gezamenlijk te noemen de consumenten.
Tegen	ING Bank N.V. handelend onder de naam WestlandUtrecht Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Klacht gedeeltelijk niet behandelbaar en vordering afgewezen
Bijlage	Bepalingen uit het Reglement van Kifid, Wet op het financieel toezicht en Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen

Samenvatting

Hypotheek. Zorg- en informatieplicht hypotheekverstrekker. Niet-behandelbaarheid. De consumenten vinden dat de bank hen had moeten informeren over het feit dat (1) zij een risico-opslag betalen, (2) zij deze opslag tijdens een rentevaste periode kunnen aanpassen en (3) de afkoopwaarde van de verzekering van de SpaarXtra Polis van belang is voor het bepalen van de tariefklasse. De bank heeft dit gemotiveerd weersproken. De commissie constateert dat de klacht over de tariefklasse te laat is ingediend en verklaart dit klachtonderdeel niet-behandelbaar. Verder is de gestelde schending van een zorg- en/of informatieplicht niet komen vast te staan. De vordering is afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten; 4) de dupliek van de bank; 5) de pleitnota van de consumenten met een aanvullende reactie en 6) de reactie van de bank daarop.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 januari 2025. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: de heer [naam 3] (legal expert) en mevrouw [naam 4] (klachtbehandelaar).
- 1.3 De consumenten en de bank 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 consumenten hebben in mei 2009, na bemiddeling en advies van een externe adviseur, bij de bank een hypothecaire geldleningsovereenkomst (hierna: hypotheek) met een verzekering van een SpaarXtra Polis (hierna: spaarverzekering) afgesloten voor een hoofdsom van € 400.000,-.
- 2.2 De executiewaarde van het onderpand (woning) was € 375.500,-.
- 2.3 Bij de offerte van 6 mei 2009 is onder meer de brochure "Uw eigen huis, uw eigen hypotheek" meegestuurd en van toepassing verklaard op de overeenkomst. Hierin staat onder 2.3 het volgende:

"Een basis- of een tophypotheek?"

De executiewaarde vormt voor de bank dus het uitgangspunt voor de financiering. En afhankelijk van de benodigde financiële middelen is hiervoor een basishypotheek of een tophypotheek nodig. Bij een basishypotheek wordt, tegen de 'basisrente', tot 100% van de executiewaarde gefinancierd, wat betekent dat u de rest met eigen middelen dient te financieren. Het is echter ook mogelijk om meer dan 100% van de executiewaarde te lenen. Bij WestlandUtrecht kan dit in principe tot 125% van de executiewaarde. In dat geval vraagt de bank wel een hoger rentepercentage, omdat haar risico groter is. Omdat deze hypotheeken boven de executiewaarde uit komen en daarom een opslag op de rente krijgen, worden ze 'tophypotheeken' genoemd. Of iemand voor een hypotheek in aanmerking komt, is onder meer afhankelijk van het inkomen, de kwaliteit van de woning en eventuele carrièrevooruitzichten."

- 2.4 Per 1 januari 2016 hebben de consumenten met een 'Tussentijdse Rente Aanpassing met Boete' (hierna: TRAB) de hypotheekrente gewijzigd en een boetebedrag van € 4.557,45 en € 225,- aan administratiekosten aan de bank betaald. Zij hebben toen gekozen voor een rentevaste periode van tien jaar tegen een rente van 3,2%. In de offerte staat over de tariefklasse het volgende:

"De aangeboden rentes zijn o.a. gebaseerd op uw tariefklasse. Uw lening valt in de klasse hoger dan 75% tot en met 90%. Dit wordt bepaald door de verhouding tussen de hoogte van uw actuele hypotheekschuld en de marktaandeel van uw woning zoals die bij ons bekend is. Meer informatie hierover vindt u op westlandbankutrechtbank.nl/tariefklasse."

- 2.5 Per 1 januari 2017 hebben de consumenten met een tweede TRAB hun hypotheekrente opnieuw gewijzigd en een boetebedrag van € 12.392,80 aan de bank betaald. Zij hebben toen gekozen voor een rentevaste periode van zeven jaar tegen een rente van 2,25%. In de offerte staat over de tariefklasse het volgende:

“De hoogte van uw rente is onder andere afhankelijk van uw tariefklasse. De tariefklasse wordt bepaald door de verhouding tussen de hoogte van uw actuele hypotheekschuld en de marktwarde van uw woning. Het gaat om de marktwarde zoals deze bij ons bekend is. Dit leningdeel valt in de klasse: 75% tot en met 90%.”

- 2.6 In de offertes voor de twee TRAB's zijn de consumenten erop gewezen dat het verstandig kan zijn om advies in te winnen bij een financieel adviseur omdat de bank geen advies geeft over de keuze van haar klanten.
- 2.7 Bij brieven van 30 december 2016 en 5 februari 2017 heeft consument 1 zich beklagd bij de bank omdat zij de hypotheekrente niet voor zes maanden vooruit kon betalen en de bank bij het offreren van de renteaanpassing per 1 januari 2016 haar onjuist en/of onvolledig geïnformeerd zou hebben over het boetebedrag, de tariefklasse en de periode van de renteaanpassing. De bank heeft hierop bij brieven van 4 januari en 22 februari 2017 gereageerd. Het is voor consument 1 dan duidelijk dat voor het bepalen van de tariefklasse rekening wordt gehouden met de opgebouwde waarde van haar spaarverzekering bij de bank en zij beklagt zich vervolgens over schending van de informatieplicht daarover in haar brieven van 5 februari en 25 juni 2017. Er is toen geen klacht ingediend bij Kifid.
- 2.8 Bij brief van 22 februari 2017 heeft de bank de consumenten het volgende bevestigd over aanpassing van het rentepercentage:

“(...) Mocht de huidige waarde van uw woning op basis van een recent taxatierapport (niet ouder dan 6 maanden) EUR 432.460,00 of hoger zijn, zullen wij uw rentepercentage aanpassen naar 1,85%, het tarief behorend bij de tariefklasse tot en met 75% marktwarde.”

- 2.9 Per e-mail van 11 december 2023 heeft consument 1 de bank verzocht de tariefklasse aan te passen. Vervolgens heeft zij zich bij de bank beklagd over de topopslag en een schadevergoeding gevorderd. In antwoord hierop heeft de bank de klacht en het verzoek om een vergoeding afgewezen, waarna de consumenten zich tot Kifid hebben gewend.

De klacht en vordering van de consumenten

- 2.10 De consumenten stellen dat de bank haar informatie- en zorgplicht heeft geschonden. Zo heeft de bank verzuimd informatie te verstrekken over:
- 1) De risico-opslag (of 'topopslag') bij hun hypotheek.
 - 2) De mogelijkheid om die risico-opslag weg te laten halen tijdens een rentevaste periode.
 - 3) Het feit dat de afkoopwaarde van hun spaarverzekering van belang is voor het bepalen van de tariefklasse.
- 2.11 Volgens de consumenten staat de bank na het aangaan van de hypotheekovereenkomst direct contact toe.

Het is dus niet nodig om een intermediair of een hypotheekadviseur in te schakelen. Dat was voor hen één van de redenen om een hypotheek bij deze bank af te sluiten. Zij moet haar communicatie dan wel zo inrichten dat de klant een goed overwogen beslissing kan nemen. Dat heeft zij niet gedaan waardoor zij beslissingen hebben genomen die hebben geleid tot onnodige boetes voor de afkoop van resterende rentevaste jaren. Zij vorderen daarom een schadevergoeding van € 37.175,25. Dit bedrag bestaat uit het eerste boetebedrag van € 4.557,45, de administratiekosten van € 225,-, het tweede boetebedrag van € 12.392,80 en de te veel betaalde hypotheekrente ad € 20.000,- in de periode vanaf 1 januari 2019 tot en met 31 december 2023, te vermeerderen met de wettelijke rente.

Het verweer van de bank

- 2.12 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat de klacht over?

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de bank haar zorg- en informatieplicht jegens de consumenten heeft geschonden en een schadevergoeding moet betalen. De bank heeft zich gemotiveerd verweerd met een beroep op de niet-behandelbaarheid van klachtonderdeel 3 en de ongegrondheid van klachtonderdelen 1 en 2.

Is de klacht deels niet-behandelbaar?

- 3.2 Om te beginnen zal de commissie het meest verstrekkende verweer van de bank beoordelen. Dat is het beroep op de niet-behandelbaarheid. In dit verband stelt de bank dat de consumenten over klachtonderdeel 3 te laat hebben geklaagd.
- 3.3 Op grond van vraag 7 onder punt 1 van het Reglement Geschillencommissie Kifid¹ kan een consument een klacht indienen tot drie maanden nadat de financiële dienstverlener schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen of binnen één jaar nadat de klacht voor het eerst aan de bank is voorgelegd. Tussen partijen bestaat geen discussie over het feit dat consument 1 eind 2016, begin 2017 al bij de bank heeft geklaagd over hun tariefklasse en dat de bank haar niet heeft geïnformeerd over het feit dat de afkoopwaarde van haar spaarverzekering van belang is voor de tariefklasse. Zij heeft toen haar klacht niet aan Kifid voorgelegd, terwijl zij in de brieven van 4 januari en 22 februari 2017 op die mogelijkheid was gewezen.

¹ Zie bijlage.

De commissie constateert dat vraag 7 onder punt 1 van het Reglement de behandeling van klachtonderdeel c niet meer toestaat omdat er niet bij Kifid is geklaagd a) na afloop van de termijn van drie maanden en b) binnen één jaar nadat de klacht voor het eerst aan de bank is voorgelegd. Omdat er geen sprake is van de in vraag 7 onder punt 3 genoemde situaties acht de commissie klachtonderdeel 3 niet behandelbaar.

Klachtonderdelen 1 en 2

- 3.4 Voor zover de klacht gaat over klachtonderdelen 1 en 2 is deze wel behandelbaar.
- 3.5 De consumenten hebben aangevoerd dat zij niet wisten van het bestaan van een risico-opslag en de mogelijkheid om de risico-opslag tijdens de looptijd van de rentevaste periode te verlagen. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank consumenten hierover afdoende geïnformeerd. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

Was de informatievoorziening over risico-opslag bij het aangaan van de hypotheek voldoende?

- 3.6 De maatschappelijke functie van de bank in haar relatie met de consumenten brengt een zorgplicht met zich mee waarvan de inhoud en de omvang afhangt van de omstandigheden van het geval.² In dit geval heeft de bank de rol van geldverstrekker. Als geldverstrekker moet de bank verplicht *voorafgaand* aan de totstandkoming van de overeenkomst over een financieel product informatie verstrekken die correct, duidelijk en niet misleidend is.³ Het is niet gebleken dat de bank hier niet aan heeft voldaan.
- 3.7 Zo verduidelijkt de brochure “*Uw eigen huis, uw eigen hypotheek*” wanneer de bank een risico-opslag in rekening brengt en dat de executiewaarde van het onderpand het uitgangspunt is voor het soort hypotheek; budget of tophypotheek. Uit dit alles hebben de consumenten kunnen afleiden dat zij een tophypotheek hadden (de hypotheek was immers hoger dan de executiewaarde) en de bank dan een risico-opslag in rekening brengt. De commissie heeft bij haar oordeel meegewogen dat voor de bank geen wettelijke verplichting geldt om klanten actief te informeren over de opbouw van een vast rentetarief, zoals in de onderhavige situatie.⁴ De bank heeft tijdens de mondelinge behandeling nog toegelicht dat voor haar in 2009 (nog) geen verplichting tot rentetransparantie gold. Het was toen ook (nog) niet mogelijk om tijdens de rentevaste periode in een lagere tariefklasse terecht te komen als de waarde van de woning was gestegen. Dit kon pas vanaf 2016, aldus de bank.

² Zie 16 juni 2017, ECLI:NL:HR:2017:1107, te vinden op www.rechtspraak.nl.

³ Zie artikel 4:19 lid 1 en 2 Wft, zoals opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

⁴ 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 rentevaste periode overeengekomen is bestond en bestaat geen wettelijke verplichting klanten actief te informeren over de componenten waaruit de rente is opgebouwd. Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2017-812.

- 3.8 Verder is onweersproken gesteld dat de consumenten in 2009 werden bijgestaan door een onafhankelijke hypotheekadviseur en dat de bank voor diens handelen niet aansprakelijk is. Als bepaalde zaken voor de consumenten toen onduidelijk waren, had het op hun weg gelegen daarover vragen te stellen aan hun adviseur. Dat zij dit niet voldoende hebben gedaan, komt voor hun eigen rekening.

De risico-opslag vanaf 2016

- 3.9 De commissie is van oordeel dat schending van de informatieplicht over de risico-opslag niet is komen vast te staan. Zij licht dit hieronder nader toe.
- 3.10 Zoals onder 3.7 toegelicht, heeft de bank de mogelijkheid om tijdens de rentevaste periode de risico-opslag te verlagen in 2016 geïntroduceerd. De consumenten hebben in 2015 en 2016 alleen hun rente aangepast, maar niet de risico-opslag. Omdat bij een tussentijdse renteaanpassing de initiële hypotheek in stand blijft, is er geen sprake van het aangaan van een nieuwe overeenkomst. Dit betekent dat de toets, zoals toegelicht onder 3.6, niet van toepassing is. Wèl mag van een bank verwacht worden dat zij informatie over een wezenlijke wijziging actief verstrekt door daarover een brief of een e-mail te sturen aan de consumenten. Met het alleen publiceren van informatie op de website voldoet de bank niet aan haar informatieplicht.⁵
- 3.11 In de toegestuurde offertes over de tussentijdse renteaanpassingen staat in welke tariefklasse de consumenten vallen met een link naar de website van de bank voor meer informatie over tariefklassen. De consumenten hebben weliswaar ontkend dat de informatie over tariefklassen destijds op de website stond, maar de bank heeft dat bestreden en gemotiveerd gesteld dat zij - in de onder 2.8 genoemde brief - de consumenten in ieder geval op 22 februari 2017 schriftelijk geïnformeerd heeft over de mogelijkheid om de risico-opslag aan te passen door middel van een recent taxatierapport. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank daarmee de informatie over de tariefklasse, de risico-opslag en de manier waarop deze kan worden aangepast op een actieve manier aan de consumenten verstrekt. Consument 1 heeft gesteld dat de brief uit 2017 niet begrijpelijk was geformuleerd. Hoewel de commissie niet inziet wat er aan de informatie in de brief uit 2017 niet begrijpelijk was en de consumenten dit ook niet hebben onderbouwd, had het op de weg van de consumenten gelegen om daar gericht vragen over te stellen aan de bank of aan een adviseur. Dat zij dit achterwege hebben gelaten, kan de bank niet verweten worden.
- 3.12 Anders dan de consumenten stellen, bestaat er geen overeengekomen of wettelijke verplichting op grond waarvan de bank voor een consument bij of na een (grote) aflossing op zijn hypothecaire geldlening automatisch de tariefklasse moet aanpassen.

⁵ Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2020-481, te vinden op www.kifid.nl.

Een bank is ook op grond van haar zorgplicht niet gehouden om haar klanten op eigen initiatief te informeren over het wijzigen van de risico-opslag na een vervroegde aflossing of een waardestijging van het onderpand. Dit heeft de Geschillencommissie ook in eerdere uitspraken al geoordeeld.⁶

Geen verplichting om de risico-opslag met terugwerkende kracht aan te passen.

- 3.13 De consumenten stellen in de stukken dat de bank – vanwege hun spaarhypotheek – al langer wist dat hun restschuld onder de 75% van de marktwaarde lag. De commissie overweegt als volgt. In lijn met eerdere uitspraken⁷ merkt de commissie op dat het moment waarop de bank is geïnformeerd over de gewijzigde woningwaarde, bepalend is voor het moment waarop de risico-opslag kan worden gewijzigd. Vaststaat dat de consumenten eind 2023 het taxatierapport aan de bank hebben toegestuurd. Vanaf dat moment wist de bank in elk geval dat de marktwaarde van de woning was gestegen en is de risico-opslag ook in het voordeel van de consumenten per 1 januari 2024 aangepast. Gelet op de gemotiveerde betwisting van de bank en het feit dat de consumenten hun stelling niet nader hebben onderbouwd, is het niet komen vast te staan dat de bank al eerder bekend was met de hogere taxatiewaarde. Dat de bank de tariefklasse pas aanpast nadat de consumenten dit aan de hand van stukken hebben aangetoond, dus zonder terugwerkende kracht, acht de commissie niet onredelijk. De conclusie is dan dat er geen verplichting op de bank rust om de risico-opslag met terugwerkende kracht aan te passen.

Slotconclusie

- 3.14 Alles samenvattend: klachtonderdeel 3 – ontoereikende informatie over het belang van de afkoopwaarde van de spaarverzekering voor de tariefklasse – is te laat ingediend. Om die reden is dit klachtonderdeel niet-behandelbaar. De overige klachtonderdelen zijn naar het oordeel van de commissie ongegrond. De vordering zal daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie verklaart klachtonderdeel 3 niet-behandelbaar, de klachtonderdelen 1 en 2 ongegrond en wijst de vordering af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, 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.

⁶ Zie Geschillencommissie Kifid nrs. 2017-812, 2018-289, 2021-0063, 2021-0342, 2022-0012 en 2022-0518.

⁷ Zie Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0518 en 2024-0529, r.o. 3.3

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit het Reglement van Kifid, de Wet op het financieel toezicht (Wft) en het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft

Reglement van Kifid

Vraag 7. Tot wanneer kunt u een klacht indienen bij Kifid?

- 1. U kunt een klacht indienen tot 3 maanden nadat de financiële dienstverlener schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen. De financiële dienstverlener wijst u in zijn definitieve standpunt op deze mogelijkheid.*
- 2. Heeft de financiële dienstverlener u niet gewezen op de mogelijkheid om binnen 3 maanden een klacht in te dienen? Dan kunt u een klacht indienen binnen een redelijke termijn nadat u hier alsnog van op de hoogte was of in redelijkheid had moeten zijn.*
- 3. De termijn om een klacht in te dienen kan nooit korter zijn dan 1 jaar nadat u de klacht voor het eerst heeft voorgelegd aan de financiële dienstverlener.*
- 4. De datum waarop we de klacht ontvangen, geldt als de datum waarop u de klacht heeft ingediend.*
- 5. Een te laat ingediende klacht behandelen we alleen:*
 - a. als de voorzitter van de Geschillencommissie vindt dat het u niet kan worden verweten dat u de klacht te laat heeft ingediend en de termijnoverschrijding ook niet om andere redenen voor uw rekening en risico moet komen. Hierbij geldt dat het belang van de andere partij ook niet onredelijk mag worden geschaad door het te laat indienen van de klacht; of*
 - b. als uit de houding van de financiële dienstverlener blijkt dat hij een inhoudelijk oordeel over de klacht wil.*

Wet op het financieel toezicht

Artikel 4:19 Wft

- 1. Een financiële onderneming draagt er zorg voor dat de door of namens haar verstrekte of beschikbaar gestelde informatie ter zake van een financieel product, financiële dienst of nevendienst, waaronder reclame-uitingen, geen afbreuk doet aan ingevolge deze wet te verstrekken of beschikbaar te stellen informatie.*
- 2. De door een financiële onderneming aan cliënten verstrekte of beschikbaar gestelde informatie, waaronder reclame-uitingen, ter zake van een financieel product, financiële dienst of nevendienst is correct, duidelijk en niet misleidend. (...)*

Artikel 4:20 Wft

1. *Voorafgaand aan het adviseren, het verlenen van een beleggingsdienst, het verlenen van een nevendienst of de totstandkoming van een overeenkomst inzake een financieel product niet zijnde een financieel instrument verstrekt een beleggingsonderneming of financiële dienstverlener de consumenten of, indien het een financieel instrument of verzekering betreft, de cliënt informatie voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van die dienst of dat product. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot de in de vorige volzin bedoelde informatie. Deze regels kunnen onder meer betrekking hebben op de informatie die wordt verschaft met betrekking tot de uitoefening door de consumenten of cliënt van de in artikel 230x, eerste en tweede lid, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek bedoelde rechten.*

(...)

Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft

Artikel 59aa

1. *Een aanbieder verstrekt een consument voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst inzake een hypothecair krediet met een variabele debetrentevoet, ten minste informatie over:*
 - a. *de componenten waaruit de variabele debetrentevoet is opgebouwd;*
 - b. *of deze componenten een vast of variabel bestanddeel vormen van de debetrentevoet; en*
 - c. *de risico's die verbonden zijn aan een variabele debetrentevoet.*

(...)