Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0997

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)

Klacht ontvangen op	24 januari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	28 november 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en relevante bepalingen uit de overeenkomst

Samenvatting

Rentetarieven. Tariefklassenlijst. Klacht over de hoogte van het rentetarief van een hypothecaire geldlening. De consument stelt dat de bank een te hoge risico-opslag heeft gehanteerd en vordert dat de bank het rentetarief (met terugwerkende kracht) verlaagt. De commissie is van oordeel dat de bank het rentetarief en de bijbehorende risico-opslag correct heeft vastgesteld. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. 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 en de bank; 3) de aanvullende stukken van de bank; 4) het verweerschrift van de bank; 5) de repliek van de consument en 6) de dupliek van de bank.

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 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 consument heeft in 2019 met zijn partner bij de bank een financiering aangevraagd voor twee woonhuizen. De bank heeft de consument vervolgens op 19 juni 2019 een rentevoorstel toegestuurd.

Daarin werd een aflossingsvrij leningdeel aangeboden met een rente van 2,90%, een annuïtair leningdeel met een rente van 2,99% en een overbruggingskrediet met een rente van 2,47%, waarbij de hypothecaire geldlening meer dan 90% betrof van de marktwaarde van het onderpand (hierna: de woning).[1] Een maand later, op 27 juli 2019 heeft de bank een nieuwe tariefklassenlijst met een nieuw tariefklassenstructuur en bijbehorende risico-opslagen uitgebracht.[2] In de offerte voor de hypothecaire geldlening van 8 augustus 2019 werden dezelfde rentetarieven genoemd als in het renteaanbod. De consument en zijn partner zijn akkoord gegaan met de offerte. Een jaar later, op 27 maart 2020, is het overbruggingskrediet afgelost.

2.2 Op 8 november 2021 heeft de consument de bank geïnformeerd over zijn vermoeden dat de rentetarieven van de hypothecaire geldlening onjuist waren en hij heeft de bank verzocht de rentetarieven te verlagen. De bank heeft de consument op 7 december 2021 telefonisch meegedeeld dat het rentetarief van beide leningdelen met 0,2% zou worden verlaagd en dat de consument een vergoeding zou ontvangen voor te veel betaalde rente.

2.3 Op 21 december 2021 heeft de consument per e-mail een klacht ingediend bij de bank, omdat volgens hem nog steeds onjuiste rentetarieven werden gehanteerd. De bank heeft de klacht op 18 januari 2022 per e-mail afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De vordering en de klacht

2.4 De consument stelt dat de bank een onjuiste risico-opslag hanteert bij het rentetarief van zijn hypothecaire geldlening. De rente is nu nog 2,7% voor het aflossingsvrije leningdeel en 2,79% voor het annuïtaire leningdeel. Dit zou 2,55% en 2,64% moeten zijn, een daling van 0,15%. De risico-opslag is namelijk 0,45% bij een hypothecaire geldlening ter hoogte van 90% tot 100% van de marktwaarde van de woning. Dit blijkt uit de tariefklassenlijst van 27 juli 2019 (hierna: de nieuwe tariefklassenlijst) met bijbehorende risico-opslagen en die lijst is volgens de consument van toepassing. De offerte voor de hypothecaire geldleningen is namelijk na die datum, op 8 augustus 2019, door de bank verstrekt. Sinds 27 maart 2020 is de geldlening onder 90% van de marktwaarde van de woning, waardoor de risico-opslag nu 0,3% moet zijn.

2.5 De consument betwist de stelling van de bank dat de tariefklassenlijst van vóór 27 juli 2019 (hierna: de oude tariefklassenlijst) van toepassing is. Daarnaast betwist hij dat bij het invoeren van de nieuwe tariefklassenlijst een risico-opslag van 0,35% gold. Dit blijkt niet uit de door de bank verstrekte offerte en voorwaarden.

[1] De relevante passages uit het rentevoorstel en de offerte zijn in de bijlage opgenomen.
[2] De tariefklassenlijsten zijn in de bijlage opgenomen.

De enkele verwijzing naar een website om de risico-opslag op te zoeken is volgens de consument onvoldoende. Omdat de bank heeft nagelaten de risico-opslag verifieerbaar kenbaar te maken, komen de gevolgen daarvan volgens de consument voor rekening van de bank.

2.6 De consument stelt dat hij door het hanteren van de onjuiste risico-opslag schade lijdt, omdat zijn rentetarieven niet verder kunnen doordalen. De consument vordert dat de bank de rentetarieven van zijn hypothecaire geldlening aanpast, waarbij de rente van beide leningdelen met 0,15% wordt verlaagd en waarbij de mogelijkheid bestaat het rentetarief in de toekomst eventueel nog verder door kan dalen. Mocht de commissie niet meegaan met de stelling dat de risico-opslag 0,45% is, dan vordert de consument dat de commissie een risico-opslag van 0,35% vaststelt.

Het verweer

2.7 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 Het geschil gaat om de vraag welke risico-opslag geldt in het rentetarief van de hypothecaire geldlening van de consument en of de bank gehouden is het rentetarief aan te passen.

Welke tariefklassenlijst is van toepassing?

3.2 Om te bepalen welke risico-opslag geldt in het rentetarief van de hypothecaire geldlening, moet allereerst worden vastgesteld welke tariefklassenlijst met bijbehorende risico-opslag van toepassing is op de hypothecaire geldlening. De (hoogte van een) risico-opslag behorend bij een tariefklasse maakt namelijk onderdeel uit van de voorwaarden van de overeenkomst.[3]

3.3 In haar renteaanbod van 19 juni 2019 heeft de bank voor het aflossingsvrije leningdeel een rentetarief van 2,9% aangeboden en voor het annuïtair leningdeel een rentetarief van 2,99%. Daarbij werd de risico-opslag niet apart en/of uitgesplitst vermeld. In de offerte van 8 augustus 2019 zijn de rentetarieven herhaald en ook daarin is de risico-opslag niet apart vermeld. In de periode tussen het uitbrengen van het renteaanbod in juni 2019 en het uitbrengen van de offerte in augustus 2019, heeft de bank haar tarief-klassestructuur aangepast en daarbij een nieuwe tariefklassenlijst opgesteld. De nieuwe tariefklassenlijst is namelijk op 27 juli 2019 uitgebracht.

[3] Zie Kifid GC nrs. 2018-051, 2021-0676 en 2021-0691

3.4 Aangezien het renteaanbod ruim een maand vóór het uitbrengen van een nieuwe tariefklassenlijst aan de consument is uitgebracht, stelt de commissie vast dat de oude tariefklassenlijst met bijbehorende risico-opslag van 0,2% bij een geldlening van boven 90% van de marktwaarde van de woning van toepassing is op de overeenkomst tussen partijen. Anders dan de consument stelt, is daarbij niet van belang dat de bank in het renteaanbod en in de offerte geen expliciete vermelding heeft gemaakt van enig tariefklassenlijst en bijbehorende risico-opslag. Weliswaar had een expliciete vermelding meer duidelijkheid geboden, maar dit neemt niet weg dat de nieuwe tariefklassenlijst bij het uitbrengen van het renteaanbod nog niet was uitgebracht. De (toen nog) niet uitgebrachte tariefklassenlijst biedt dus geen basis voor het rentetarief en de risico-opslag. Dat de offerte voor de hypothecaire geldlening op 8 augustus 2019 (ná wijziging van de tariefklassenlijst) is uitgebracht maakt het oordeel van de commissie niet anders, omdat de aangeboden rentetarieven van 19 juni 2019 daarin enkel werden herhaald.

Welke risico-opslag is van toepassing?

3.5 Nu vaststaat dat de oude tariefklassenlijst met bijbehorende risico-opslag van toepassing is op de overeenkomst, moet worden vastgesteld wat de hoogte is van de risico-opslag.

3.6 De consument heeft gesteld dat bij de oude tariefklassenlijst een risico-opslag van 0,35% geldt. Deze stelling heeft hij niet of onvoldoende onderbouwd. De bank heeft de stelling betwist en zij heeft haar standpunt onderbouwd door een overzicht te overleggen van tariefklassen en risico-opslagen van vóór 27 juli 2019. Uit dit overzicht blijkt dat toen een tariefklassenlijst gold met een risico-opslag van 0,2% bij een geldlening van boven 90% van de marktwaarde van de woning en een risico-opslag van 0% bij een geldlening van minder dan 90% van de marktwaarde. Daaruit vloeit volgens de bank voort dat de risico-opslag in de rentetarieven van de consument vanaf 27 maart 2020 met 0,2% verlaagd moesten worden, omdat de geldlening toen onder 90% van de marktwaarde van de woning uitkwam. Dat betekent dat de risico-opslag nu 0% is en het rentetarief niet verder meer kan doordalen. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aannemelijk gemaakt dat het rentetarief en de risico-opslag juist zijn vastgesteld.

Wat is de conclusie?

3.7 De conclusie is dat de oude tariefklassenlijst van toepassing is op de overeenkomst van de hypothecaire geldlening, waarbij bij het aangaan van de overeenkomst een risico-opslag gold van 0,2% en nu, sinds 27 maart 2020 een risico-opslag van 0%.

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 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, 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 de algemene voorwaarden

In deze bijlage vindt u de relevante bepalingen uit de voorwaarden die op de offerte van de consument van toepassing zijn en die in de uitspraak zijn aangehaald.

Relevante passages uit de tariefklassenlijst van NN van vóór 27 juli 2019

In de tariefklassenlijst van NN van vóór 27 juli 2019 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Welke tariefklassen kent Nationale Nederlanden?

Tariefklassen en risico-opslagen vóór 27 juli 2019

Vanaf 27 juli 2019 heeft Nationale-Nederlanden nieuwe tariefklassen. Vóór deze datum waren er drie verschillende tariefklassen:

Tariefklasse (voor 27 juli 2019)	Risico-opslag (van 16 februari 2018 tot 27 juli 2019)	Risico-opslag (voor 16 februari 2018)
NHG (Nationale Hypotheek Garantie)	0%	0%
Tot en met 90% van de marktwaarde	0%	0%
Boven 90% van de marktwaarde	0,2%	0,4%

Relevante passages uit de tariefklassenlijst van NN van na 27 juli 2019 (op 2 augustus 2019)

In de tariefklassenlijst van NN van na 27 juli 2019, namelijk op 2 augustus 2019, zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Welke tariefklassen kent Nationale Nederlanden?

Welke tariefklassen kent Nationale-Nederlanden?

Nationale-Nederlanden heeft negen verschillende tariefklassen. Acht daarvan lopen op van een lening tot en met 40% van de waarde van uw woning, tot een lening van meer dan 100% van de waarde van uw woning. Daarnaast is er een aparte tariefklasse voor hypotheken met Nationale Hypotheek Garantie (NHG).

Tariefklasse	Risico-opslag*
NHG (Nationale Hypotheek Garantie)	0,00%
Niet-NHG	

Tariefklasse	Risico-opslag*
• Tot en met 40% marktwaarde	0,00%
• Meer dan 40% tot en met 50% marktwaarde	0,05%
• Meer dan 50% tot en met 60% marktwaarde	0,10%
• Meer dan 60% tot en met 70% marktwaarde	0,15%
• Meer dan 70% tot en met 80% marktwaarde	0,25%
• Meer dan 80% tot en met 90% marktwaarde	0,30%
• Meer dan 90% tot en met 100% marktwaarde	0,35%
• Meer dan 100% marktwaarde	0,60%

* De hoogte van de risico-opslagen kan in de toekomst wijzigen. De actuele rentes en opslagen kunt u altijd terugvinden op onze actuele hypotheekrente pagina.

Relevante passages uit de tariefklassenlijst van NN van na 27 juli 2019 (huidige tariefklassenlijst)

In de tariefklassenlijst van NN van na 27 juli 2019, namelijk de huidige tariefklassenlijst, zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Welke tariefklassen kent Nationale Nederlanden?

Welke tariefklassen kent Nationale-Nederlanden?

Nationale-Nederlanden heeft negen verschillende tariefklassen. Acht daarvan zijn afhankelijk van de waarde van je huis. Daarnaast is er een aparte tariefklasse voor hypotheken met Nationale Hypotheek Garantie (NHG). Hierbij speelt de waarde van je huis geen rol.

Tariefklasse	Risico-opslag*
NHG (Nationale Hypotheek Garantie)	0,00%
Niet-NHG	
• Tot en met 40% marktwaarde	0,00%
• Meer dan 40% tot en met 50% marktwaarde	0,05%
• Meer dan 50% tot en met 60% marktwaarde	0,10%
• Meer dan 60% tot en met 70% marktwaarde	0,15%
• Meer dan 70% tot en met 80% marktwaarde	0,25%
• Meer dan 80% tot en met 90% marktwaarde	0,30%
• Meer dan 90% tot en met 100% marktwaarde	0,45%
• Meer dan 100% marktwaarde	0,60%

* De hoogte van de risico-opslagen kan in de toekomst wijzigen. De actuele rentes en opslagen kun je altijd terugvinden op onze actuele hypotheekrente pagina.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de overeenkomst

In deze bijlage vindt u de relevante bepalingen uit de offerte voor de hypothecaire geldlening van 8 augustus 2019 die in de uitspraak zijn aangehaald.

Relevante passages het renteaanbod van NN van 19 juni 2019

In het renteaanbod van NN van 19 juni 2019 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Ons rentevoorstel

Ons Rentevoorstel

Leningdelen	Hoofdsom	Rente-percentage	Bruto maandlasten	Rentevaste periode	Looptijd	Kenmerken
Aflossingsvrije Hypotheek	€ 170.000,00	2,90 %	€ 410,83	240 maanden	30 jaar	Rente
Annuïteiten Hypotheek	€ 411.895,00	2,99 %	€ 1.737,33	360 maanden	30 jaar	Rente en aflossing
Overbruggingskrediet	€ 126.250,00	2,47 %	€ 259,86	6 maanden	0 jaar en 6 maanden	Rente

Relevante passages uit de offerte voor de hypothecaire geldlening van NN van 8 augustus 2019

In de offerte voor de hypothecaire geldlening van NN van 8 augustus 2019 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

1. Uw hypotheek samengevat in zes vragen

2. Wat bieden wij u?

	Rentepercentage	Toelichting
Aflossingsvrije Hypotheek	2,90% per jaar	
Annuïteiten Hypotheek	2,99% per jaar	
Overbruggingskrediet	2,47% per jaar	

De rentepercentages zijn gebaseerd op de tariefklasse 'meer dan 90% marktwaarde'. Hierbij zijn we uitgegaan van een woningwaarde van € 625.000,00.
Dit zijn de percentages tijdens de eerste rentevaste periode. De rentepercentages kunnen wijzigen als de lening in een tariefklasse met een lagere actuele risico-opslag valt, de rentevaste periode afloopt of als u zelf uw rente tussentijds wijzigt, bijvoorbeeld bij rentemiddeling of een tussentijdse rentewijziging met een boete. Daardoor kunnen uw maandlasten veranderen.

2.1 Aflossingsvrije Hypotheek

2.1 Aflossingsvrije Hypotheek

Bij uw Aflossingsvrije Hypotheek betaalt u alleen rente over het bedrag dat u leent, u lost dus niets af tijdens de looptijd. Aan het eind van de looptijd lost u dit leningdeel in één keer af. Uit eigen middelen.

Uw wensen

Lening	Looptijd	Rentevaste periode
€ 170.000,00	30 jaar	20 jaar

Wat wij u bieden

Uw rentepercentage tijdens de eerste 20 jaar	Per jaar
Basisrente	2,90 %
Totaal	**2,90 %**

- U heeft gekozen voor een rentevaste periode van 20 jaar of langer. Daarmee bent u voor een lange periode zeker van uw maandlasten. Wij wijzen u erop dat de mogelijke boete voor vervroegd aflossen of eerder wijzigen van uw rentevaste periode bij deze lange rentevaste periode veel hoger kan zijn dan bij een korte rentevaste periode. Ondanks dit risico kiest u bewust voor deze lange rentevaste periode.
- Omdat u meer leent dan 90% van de marktwaarde van uw woning, valt u in de tariefklasse 'vanaf 90% marktwaarde'.

2.2 Annuïteiten Hypotheek

2.2 Annuïteiten Hypotheek

Bij uw Annuïteiten Hypotheek betaalt u elke maand een bedrag voor rente en aflossing. Aan het einde van de looptijd heeft u dit leningdeel helemaal afgelost.

Uw wensen

Lening	Looptijd	Rentevaste periode
€ 411.895,00	30 jaar	30 jaar

Wat wij u bieden

Uw rentepercentage	Per jaar
Korting: Annuïteiten Hypotheek	- 0,20 %
Basisrente	3,19 %
Totaal	**2,99 %**

- U heeft gekozen voor een rentevaste periode van 20 jaar of langer. Daarmee bent u voor een lange periode zeker van uw maandlasten. Wij wijzen u erop dat de mogelijke boete voor vervroegd aflossen of eerder wijzigen van uw rentevaste periode bij deze lange rentevaste periode veel hoger kan zijn dan bij een korte rentevaste periode. Ondanks dit risico kiest u bewust voor deze lange rentevaste periode.
- Omdat u meer leent dan 90% van de marktwaarde van uw woning, valt u in de tariefklasse 'vanaf 90% marktwaarde'.