Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-649
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 24 december 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen 'de Bank'
Datum uitspraak	: 7 augustus 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

In juli 2019 heeft de Bank een nieuwe tariefstructuur ingevoerd. Consument heeft gesteld dat de Bank het rentetarief voor zijn hypothecaire geldlening ten onrechte niet heeft aangepast. De Bank heeft dit gemotiveerd betwist. De Commissie oordeelt dat de Bank niet in strijd met de overeenkomst en voorwaarden heeft gehandeld en dus niet verplicht is het rentepercentage voor de lening van Consument te wijzigen. De Commissie oordeelt dat de klacht ongegrond is en wijst de vordering af.

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 hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) het verweerschrift van de Bank en 3) de repliek van Consument.

1.2 De Commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 24 juli 2007 heeft Consument samen met zijn partner een hypothecaire geldlening (beleggingshypotheek) van € 675.000,- (hierna: de Lening)[1] afgesloten bij de Bank. Partijen zijn een rente van 4,6% overeengekomen. De rentevastperiode zal worden herzien op 1 juli 2027. De Lening is afgesloten ten behoeve van de bouw van de nieuwbouwwoning van Consument.

[1] Het overbruggingskrediet is buiten beschouwing gelaten.

2.2 De Bank hanteert een rentebeleid waarbij de hypotheekrente een risico-opslag kan bevatten. Deze risico-opslag hangt af van de tariefklasse waar de hypothecaire geldlening in valt. Leningen voor nieuwbouwwoningen werden tijdens de eerste rentevastperiode ingedeeld in de tariefklasse 'tot en met 90% marktwaarde'. Zo ook de Lening van Consument.

2.3 Met ingang van 24 maart 2013 is op verzoek van Consument de Lening gewijzigd van een beleggingshypotheek naar een spaar- en aflossingsvrije hypotheek. Daarbij is alleen de aflosvorm gewijzigd, de overeengekomen rente en rentevaste periode zijn gehandhaafd.

2.4 In mei 2018 heeft de Bank aangekondigd dat zij haar tariefstructuur op termijn zal wijzigen. De Bank zal daarbij het aantal tariefklassen uitbreiden. Dit betekent dat klanten van de Bank in aanmerking kunnen komen voor een lagere risico-opslag als de 'Loan-to-Value' (LTV)-ratio wijzigt als gevolg van aflossingen en/of een hogere spaar- of woningwaarde. Dit nieuwe beleid geldt voor alle (zowel bestaande als nieuwe) klanten (zie bijlagen).

2.5 Per 1 januari 2019 heeft Consument voor het aflossingsvrije leningdeel een tussentijdse rentewijziging aangevraagd. In het voorstel van de Bank is, voor zover van belang, het volgende vermeld:

*"**De tariefklasse voor uw rente***
De rente die we bieden is onder andere afhankelijk van de hoogte van de lening ten opzichte van de marktwaarde van de woning. Omdat u volgens onze gegevens minder leent dan 90% van de waarde van uw woning valt u leningdeel in de tariefklasse tot en met 90% marktwaarde. De tariefklasse wordt bij elke nieuwe rentevastperiode opnieuw vastgesteld. Meer informatie over de tariefklassen vindt u op nn.nl."

2.6 In juli 2019 heeft de Bank haar beleid ten aanzien van de tariefstructuur gewijzigd. Hierbij zijn negen verschillende tariefklassen ingevoerd. Alle hypotheken die de Bank in portefeuille heeft zijn ingedeeld in één van de nieuwe tariefklassen. De Bank heeft er voor gezorgd dat de rentetarieven alleen lager en niet hoger kunnen worden. De gewijzigde indeling van de tariefklasse kan dus niet nadelig zijn voor klanten van de Bank. In de nieuwe tariefstructuur kent enkel de tariefklasse 'tot en met 40% marktwaarde' een risico-opslag van 0,0%.

2.7 Door de nieuwe indeling valt de hypothecaire geldlening van Consument in de tariefklasse '40-50% marktwaarde'. Hiervoor geldt een risico-opslag van 0,05%. De risico-opslag van 0,0% is dus in het geval van Consument gehandhaafd.

2.8 Op 26 juli 2019 heeft de Bank Consument en zijn partner -voor zover relevant- het volgende bericht:

"U heeft een hypotheek bij Nationale-Nederlanden. Vanaf 27 juli 2019 hebben we nieuwe tariefklassen voor onze hypotheken. Voor uw hypotheekrente heeft dit geen gevolgen. (…)

Wat is een tariefklasse?
Uw hypotheek valt in een tariefklasse. We bepalen die tariefklasse door te kijken naar de verhouding tussen de hoogte van uw hypotheek en de waarde van uw woning. Bij een tariefklasse hoort een risico-opslag. Hoe meer u leent in verhouding tot de waarde van uw woning, hoe hoger uw tariefklasse en risico-opslag en daarmee uw rente.

Uw hypotheekrente verandert niet
U heeft op basis van uw huidige tariefklasse een risico-opslag van 0%. Dit is de laagst mogelijke opslag, die we niet verhogen tijdens uw rentevaste periode. Onze nieuwe tariefklassen hebben op dit moment daarom voor u geen gevolgen.

Wat gebeurt er als er een nieuwe rentevaste periode ingaat?
Na afloop van uw huidige 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 en welke actuele risico-opslag daar bij hoort. (…)"

2.9 In zijn mail 27 juli 2019 aan de Bank schrijft Consument het volgende:
"Ls, mijn huidige risico opslag is geen 0% maar 0.3%. Op basis van mijn gegevens zou ik nu op 0% of hooguit 0.05% moeten komen. Kunt u dit svp corrigeren?"

2.10 In de mail van 4 augustus 2019 heeft de Bank Consument het volgende geantwoord:
"U wilt weten waarom uw hypotheek op dit moment niet voor een lagere risico-opslag in aanmerking komt. (…)

Gewijzigd beleid
Met de introductie van de nieuwe tariefklassen is ook het beleid gewijzigd. In de oude situatie kon de tariefklasse en risico-opslag alleen wijzigen aan het einde van een rentevaste periode. Voortaan kan de risico-opslag al tijdens een rentevaste periode wijzigen, maar alleen als dit in uw voordeel is.
Dit is het geval als de actuele risico-opslag die bij uw nieuwe tariefklasse hoort, lager is dan uw huidige risico-opslag. Om dit te kunnen bepalen, geven wij u hieronder een overzicht van de oude tariefklassen.

Oude tariefklassen
Tot 27 juli 2019 kende Nationale-Nederlanden drie tariefklassen, namelijk:

Tariefklasse	*Risico-opslag*
NHG (Nationale Hypotheek Garantie)	*0,00%*
Tot en met 90% marktwaarde	*0,00%*
Meer dan 90% marktwaarde	*0,20%**

** De risico-opslag van 0,20% voor de tariefklasse 'meer dan 90% marktwaarde' geldt vanaf 16 februari 2018. Voor die datum gold voor deze tariefklasse een risico-opslag van 0,4%.*

U heeft al de laagst mogelijke opslag
Zoals u ziet was er bij de oude tariefklassen alleen sprake van een risico-opslag als uw hypotheek in de tariefklasse 'Meer dan 90% marktwaarde' viel. U heeft echter op basis van uw oude tariefklasse een risico-opslag van 0%. Dit is ook bij de nieuwe tariefklassen de laagst mogelijke opslag. Uw risico-opslag kan daarom niet verder dalen. (…)."

De vordering, klacht en verweer

2.11 Consument vordert dat de Bank de rente verlaagt, dan wel dat zij de teveel in rekening gebrachte rente aan hem vergoedt. Consument schat de door hem geleden schade op € 7.500,-.

2.12 Consument heeft gesteld dat de Bank voor de Lening wel degelijk een risico-opslag in rekening brengt. Hiertoe voert hij aan dat uit de rentetabellen van voor 27 juli 2019 blijkt dat tussen het rentetarief voor NHG-hypotheken en het rentetarief voor hypotheken zonder NHG, een verschil zit van 0,3% dan wel 0,5% (afhankelijk van de risicoklasse waarin de lening is ingedeeld). Na de wijziging van de tariefstructuur is het verschil tussen het rentepercentage voor NHG-hypotheken en de laagste risicoklasse voor hypotheken zonder NHG 0,05%. Volgens Consument zit in dat verschil een deel risico-opslag. In het geval van Consument (naar de situatie van voor 27 juli 2019) is het verschil 0,25%. De Bank heeft niet aangetoond dat zij vóór de invoering van de nieuwe tariefklassen in juli 2019 geen risico-opslag in rekening bracht voor financieringen tot en met 90% van de marktwaarde. De Bank dient de nieuwe risico-opslagen ook toe te passen op de Lening, zoals door haar is beloofd in alle vooraankondigingen met betrekking tot het nieuwe beleid.

Het verweer

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

3. De beoordeling

3.1 De Commissie dient in dit geval te beoordelen of Consument recht heeft op een lagere rente dan hij nu betaalt. De Commissie oordeelt dat dat niet het geval is en licht dit als volgt toe.

Wat hebben partijen afgesproken/ wat zijn zij ten aanzien van de rente overeengekomen?

3.2 Vaststaat dat de Bank op 15 juni 2007 een offerte heeft uitgebracht aan Consument en dat Consument en zijn partner deze offerte voor akkoord hebben ondertekend. Met de ondertekening van de offerte zijn partijen voor de Lening een concreet rente-percentage van 4,6% overeengekomen tot 1 juli 2027. Op die datum zal de rente voor de Lening worden herzien.

Per 1 januari 2019 heeft Consument het rentepercentage van de aflossingsvrije lening door middel van een tussentijdse renteherziening laten aanpassen naar 2,08% tot 1 januari 2026. Het rentepercentage voor de bankspaarlening is niet veranderd. Noch uit de offerte, noch uit het voorstel voor de tussentijdse rentewijziging blijkt dat de rente tijdens de overeengekomen rentevastperiode kan dalen of stijgen. Afgesproken is dat de rentepercentages voor de Lening gedurende de rentevastperiode gelijk blijven.

Risico-opslag van toepassing?

3.3 Consument stelt het niet anders kan dan dat er een risico-opslag verwerkt zit in de door hem betaalde hypotheekrente. Hij verwijst naar de verschillen tussen de op de website gepubliceerde rentetarieven onder de 'oude' en 'nieuwe' tariefstructuur. Tussen de rentetarieven voor leningen met en zonder NHG zit een verschil dat onder de oude structuur geleidelijk oploopt. Volgens Consument is dit een verkapte risico-opslag. De Bank heeft gemotiveerd betwist dat sprake is van een risico-opslag in dit geval.

3.4 Bij de beoordeling van de klacht van Consument geldt dat de Bank een grote mate van vrijheid heeft als het gaat om het vaststellen van de rentetarieven die zij haar klanten aanbiedt, alsmede van de risico-categorieën die zij daarbij hanteert (vergelijk Commissie van Beroep Kifid 2017-029, Geschillencommissie Kifid 2017- 564).

3.5 Onder de oude tariefstructuur was de Lening ingedeeld in de tariefklasse tot en met 90% van de marktwaarde (zie 2.4). Voor leningen verstrekt onder NHG en voor leningen die in de tariefklasse tot en met 90% van de marktwaarde waren ingedeeld (zoals de Lening), werd geen risico-opslag in rekening gebracht. Voor een nadere uitleg over de tariefklassen wordt door de Bank verwezen naar haar website.[2]

3.6 Uit de op die website gepubliceerde tariefklassen, die nog altijd zijn te raadplegen, blijkt dat alleen een risico-opslag in rekening werd gebracht voor geldleningen boven '90% van de marktwaarde'. De Commissie merkt op dat het op de weg van Consument had gelegen de informatie op de website te bekijken voor wat de bij de tariefklasse behorende risico-opslagen betreft.
Hij had dan kunnen zien dat de Bank voor de Lening geen risico-opslag in rekening bracht. De Commissie is dan ook van oordeel dat Consument er ten onrechte vanuit is gegaan dat de beleidswijziging van de tariefstructuur automatisch zou leiden tot een lager rentepercentage voor de Lening. Anders dan Consument stelt, is niet gebleken dat de Bank in de vooraankondigingen over de beleidswijziging een concrete toezegging heeft gedaan (zie bijlagen bij de uitspraak).

[2] Zie: https://www.nn.nl/Particulier/Hypotheken/Hypotheekrente/Tariefklassen-en-risicoopslagen-voor-27-juli-2019.htm.

Geen verplichting voor de Bank om toe te lichten hoe het rentetarief is opgebouwd

3.7 Volgens Consument heeft de Bank met haar toelichting in het verweerschrift en de daarbij overgelegde rentetabellen niet aangetoond dat geen sprake is van een risico-opslag. Het verschil tussen de tarieven voor hypothecaire geldleningen met en zonder NHG is daarmee nog niet verklaard, aldus Consument. Het toont slechts aan dat de Bank voor juli 2019 drie tariefklassen hanteerde. De Bank heeft toegelicht dat de tarieven voor hypothecaire geldleningen met en zonder NHG los staan van elkaar.

3.8 De afwezigheid van een rente-opslag kan door de Bank niet anders worden bewezen dan door gedetailleerde informatie te verstrekken over de opbouw van het rentetarief. Op de Bank rust geen verplichting haar klanten te informeren over de opbouw van een vast rentetarief. Pas sinds 1 januari 2013 is in artikel 59aa Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo) 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 de Lening bestaat dus geen verplichting Consument nader te informeren over de componenten waaruit de vaste rente is opgebouwd. Zie daarvoor ook Geschillencommissie Kifid, nr. 2016-037 en nr. 2019-332. De wijze waarop de Bank haar tarieven samenstelt en de hoogte daarvan bepaalt, valt onder de in 3.5 genoemde beleidsvrijheid.

3.9 De Commissie begrijpt dat het voor Consumenten vervelend is dat de rente (behoudens een gewijzigde LTV-waarde) niet kan dalen gedurende de overeengekomen rentevastperiode. Dit houdt echter niet in dat de Bank verwijtbaar heeft gehandeld. Consument is niet benadeeld door de wijziging van de tariefstructuur, terwijl een toepassing van het huidige beleid zou leiden tot een verhoging van de rente.

3.10 De Commissie concludeert dat partijen een vaste rente hebben afgesproken gedurende de rentevastperiode van de Lening. Consument heeft gelet op de gemaakte afspraken geen *recht* op een lagere rente. Dat Consument geen voordeel heeft van de gewijzigde tariefstructuur maakt niet dat de Bank verwijtbaar jegens hem heeft gehandeld. Voorts is de Bank niet verplicht om uiteen te zetten hoe de vaste rente is opgebouwd. Zij hoeft dan ook niet te verklaren waarom er in de oude tariefstructuur een verschil zat van 0,3%/0,5% tussen hypotheken met NHG en hypotheken zonder NHG. Van een toezegging van de Bank dat de rente zou dalen is niet gebleken. Gelet op het hetgeen de Commissie hiervoor heeft overwogen oordeelt zij dat de klacht van Consument ongegrond is en wijst de vordering af.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het Reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een 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. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.
Bijlagen:

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Bijlage: Persbericht I

Over Nationale-Nederlanden / Actualiteiten / Persbericht

NN verlaagt hypotheekrente automatisch bij aflossing

Dit bericht is geactualiseerd op 13 december 2018 en 10 januari 2019 via de volgende berichten:

- **Nieuwsbericht 13 december 2018**
- **Nieuwsbericht 10 januari 2019**

Den Haag, 25 mei 2018

Nationale-Nederlanden Bank gaat de hypotheekrente automatisch verlagen wanneer een klant, door aflossingen, in aanmerking komt voor een lagere risico-opslag. Daarnaast wordt het aantal tariefklassen uitgebreid en kan de klant ook een lagere rente krijgen bij een hogere spaar- of woningwaarde. Volgens Erik Muetstege, CEO van NN Bank 'bieden we klanten hiermee de mogelijkheid om door aflossingen op hun hypotheek automatisch de maandlasten te verlagen en daarmee geld te besparen.'

Automatische renteverlaging

Na de overname van Delta Lloyd door NN Group in april 2017 is NN Bank begonnen met het samenvoegen van de banken van Nationale-Nederlanden, Delta Lloyd en OHRA. Ook de hypotheekbedrijven zijn samengevoegd en werken aan verdere verbetering van het hypotheekbeleid. Dit leidt er toe dat NN Bank vanaf eind 2018 tijdens de rentevaste periode automatisch de risico-opslag verlaagt, als klanten door aflossing hiervoor in aanmerking komen. De rente van de hypotheek wordt dan lager. Klanten hoeven hier zelf geen actie voor te ondernemen.

Spaarhypotheken

Voor klanten met een (bank)spaarhypotheek past NN Bank de risico-opslag niet automatisch aan. Door aflossingen of een hogere spaarwaarde kunnen ook deze klanten een lagere risico-opslag krijgen, maar voor hen is het niet altijd gunstig wanneer hun hypotheekrente daalt. Zij kunnen hierover het beste advies inwinnen bij hun adviseur.

Woningwaarde

Verder kunnen klanten vanaf eind 2018 tijdens de rentevaste periode ook een lagere risico-opslag krijgen als hun woning meer waard is geworden. De klant kan de waardestijging aantonen met een taxatierapport of de actuele WOZ-waarde. Nationale-Nederlanden gaat tevens het aantal tariefklassen uitbreiden.

Invoering eind 2018

NN Bank voert het nieuwe beleid eind dit jaar in voor alle lopende en nieuwe hypotheken. Klanten met een Delta Lloyd hypotheek worden eerst toegevoegd aan de systemen van Nationale-Nederlanden. In de loop van 2019 gaat ook voor deze klanten gelden dat tijdens de rentevaste periode de risico-opslag automatisch verlaagd wordt, als ze hiervoor door aflossing in aanmerking komen. Ook kunnen zij dan een lagere rente krijgen bij een hogere spaar- of woningwaarde.

Persbericht II en III

Over Nationale-Nederlanden / Actualiteiten / Nieuwsbericht

Invoering nieuwe tariefklassen tweede kwartaal 2019

Dit bericht is geactualiseerd 10 januari 2019:

> **Nieuwsbericht 10 januari 2019**

Den Haag, 13 december 2018

In mei van dit jaar heeft Nationale-Nederlanden Bank bekend gemaakt dat het beleid voor tariefklassen verruimd wordt. Dit betekent dat NN automatisch de hypotheekrente verlaagt wanneer een klant, door aflossingen, in aanmerking komt voor een lagere risico-opslag. Daarnaast wordt het aantal tariefklassen uitgebreid en kan de klant ook een lagere rente krijgen bij een hogere spaar- of woningwaarde.

Het mogelijk maken van dit nieuwe beleid voor zowel lopende als nieuwe hypotheken is complex en omvangrijk. De technische realisatie neemt daardoor meer tijd in beslag dan eerder gemeld. Daarom introduceert Nationale-Nederlanden de nieuwe tariefklassen niet eind 2018, maar in het tweede kwartaal van 2019.

Automatisch dalen risico-opslag achteraf verrekend

Den Haag, 10 januari 2019

Op 13 december jl. heeft Nationale-Nederlanden Bank bekend gemaakt dat de introductie van de nieuwe tariefklassen voor NN Hypotheken plaatsvindt in het tweede kwartaal van dit jaar. De oorspronkelijk beoogde introductie per eind 2018 bleek technisch niet haalbaar te zijn. Klanten met een NN Hypotheek kunnen vanaf 1 januari 2019 wel profiteren van het automatisch dalen van de risico-opslag als ze hiervoor door aflossing in aanmerking komen.

In de periode van 1 januari 2019 tot aan de introductiedatum van het nieuwe beleid, blijven voor nieuwe - en bestaande klanten die hun rentevaste periode opnieuw moeten vaststellen, de huidige tariefklassen en risico-opslagen gelden. De nieuwe tariefklassen en bijbehorende risico-opslagen gelden vanaf het moment van introductie.

Voor de periode van 1 januari 2019 tot de introductie van de nieuwe tariefklassen in het tweede kwartaal 2019 gaat NN achteraf verrekenen. Dit geldt voor alle klanten met een NN Hypotheek die als gevolg van aflossingen automatisch gedaald zouden zijn naar een lagere risico-opslag dan hun huidige risico-opslag. De huidige risico-opslag wordt hierbij vergeleken met de risico-opslag van de nieuwe tariefklassen.

Met de introductie wordt het voor klanten ook mogelijk om, gedurende de rentevaste periode en door waardestijging van de woning, in aanmerking te komen voor een lagere risico-opslag.

Zodra de exacte introductiedatum van het nieuwe beleid voor tariefklassen definitief is, maakt Nationale-Nederlanden dit bekend.