Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0958
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 31 mei 2021
Ingediend door	: De consumenten
Tegen	: NIBC Bank N.V. h.o.d.n. NIBC Direct Hypotheken B.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen NIBC
Datum uitspraak	: 10 november 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving, relevante bepalingen uit de Algemene Voorwaarden NIBC Direct (Extra) Hypotheek versie juli 2015 en relevante onderdelen uit het adviesrapport van de adviseur van 25 augustus 2015

Samenvatting

Klacht over de gehanteerde risicoklassen. Doordat de hypothecaire geldlening van de consumenten de laagste risicoklasse heeft gepasseerd en daardoor geen sprake meer is van een risico-opslag, kan de rente niet meer verder worden verlaagd. De consumenten menen dat zij gerechtigd zijn op verdere renteverlaging, omdat zij niet expliciet door NIBC zijn gewezen op de (laagste) risicoklasse(n) bij de verstrekking van de hypothecaire geldlening. De commissie is van oordeel dat NIBC niet gehouden was om de consumenten te informeren over de risico-opslag. Daarnaast hebben de consumenten niet aannemelijk gemaakt op basis waarvan zij recht hebben op verdere renteverlaging. De vordering van de consumenten 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van NIBC; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van NIBC.

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 consumenten en NIBC 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 Per 31 december 2015 hebben de consumenten met tussenkomst van een adviseur bij NIBC een hypothecaire geldlening van € 300.750,- gesloten, bestaande uit een aflossingsvrij deel en een annuïtair deel. Voor de beide leningdelen gold bij de verstrekking van de lening een rente van 3,49% bij een rentevastperiode van 20 jaar. De hypothecaire geldlening van de consumenten was ingedeeld in de risicoklasse > 95% marktwaarde met een bijbehorende risico-opslag van 0,4%.

2.2 De consumenten hebben NIBC op enig moment een taxatierapport verstrekt, waarna per 1 december 2017 de risicoklasse van de hypothecaire geldlening is verlaagd naar ≤ 95% marktwaarde. De risico-opslag daalde daardoor van 0,4% naar 0,2%, waardoor de uiteindelijke rente van de hypothecaire geldlening vanaf dat moment 3,29% bedroeg.

2.3 Op enig moment hebben de consumenten opnieuw aan NIBC de gewijzigde marktwaarde van hun woning doorgegeven. Naar aanleiding daarvan heeft NIBC op 19 juni 2020 de consumenten per e-mail geïnformeerd dat de rente van hun hypothecaire geldlening zal dalen van 3,29% naar 3,09%. Op 30 juni 2020 heeft NIBC de consumenten in haar brief geïnformeerd dat er vanaf 1 juli 2020 geen risico-opslag meer geldt voor hun hypothecaire geldlening, omdat de geldende risicoklasse is verlaagd naar ≤ 65% marktwaarde.

2.4 Op 16 juli 2020 hebben de consumenten per e-mail gereageerd op de brief van NIBC van 30 juni 2020. In de e-mail hebben de consumenten bezwaar gemaakt tegen het vervallen van de risico-opslag die zij bewust hebben gekozen en het gegeven dat NIBC hen pas één dag van te voren hierover heeft geïnformeerd. Op 20 juli 2020 heeft NIBC de consumenten per e-mail toegelicht dat de verhouding van de waarde van de resterende hypothecaire geldlening ten opzichte van de marktwaarde van de woning onder 65% is gedaald waardoor de risico-opslag is komen te vervallen.

2.5 Op 11 april 2021 hebben de consumenten NIBC per e-mail een WOZ-rapport van hun woning gestuurd van 1 januari 2021. De consumenten hebben NIBC daarbij verzocht om aanpassing van de rente.

2.6 Op 20 april 2021 heeft NIBC de consumenten per e-mail geïnformeerd dat het niet mogelijk is om de rente van de hypothecaire geldlening verder te verlagen. Op 29 april 2021 hebben de consumenten per e-mail een bezwaar gemaakt tegen het besluit van NIBC om de rente niet verder te verlagen.

2.7 De verdere uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De vordering en de klacht

2.8 De consumenten vorderen van NIBC een bedrag van € 5.925,12. Dit betreft het verschil in hypotheekrente, indien de consumenten van 1 januari 2020 tot 1 januari 2046 2,99% aan rente zouden betalen in plaats van de huidige 3,09%. Daarnaast willen de consumenten bij de verkoop van hun woning de volledige hypothecaire geldlening zonder bijkomende kosten van NIBC aflossen.

2.9 De consumenten stellen dat NIBC ten onrechte geen lagere risicoklasse - en daarmee samenhangende renteverlaging - toepast voor hun hypothecaire geldlening. NIBC heeft nagelaten de consumenten volledige informatie te verstrekken. NIBC heeft de consumenten nooit bij aanvang van de hypothecaire geldlening medegedeeld dat de risicoklasse tot 65% de ondergrens was. De consumenten hebben nooit voor deze laagste risicoklasse getekend. Als de consumenten hiervan op de hoogte waren geweest, hadden zij nooit deze hypotheek-vorm gekozen. De consumenten zijn niet tevreden over de gang van zaken. In de telefoon-gesprekken heeft NIBC de consumenten in het gelijk gesteld, maar uit de brieven van NIBC blijkt dit niet juist te zijn.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Behandeling van het beroep van NIBC op verjaring

3.1 Voordat de commissie overgaat tot behandeling van de klacht van de consumenten dient zij in te gaan op het beroep van NIBC op verjaring van de vordering. De commissie is van oordeel dat dit beroep van NIBC te laat in de procedure is gedaan, omdat zij dit pas bij dupliek naar voren heeft gebracht. Om deze reden wordt het beroep van NIBC op verjaring gepasseerd.

Waar de klacht over gaat

3.2 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of NIBC tekort geschoten is in haar informatieverplichting tegenover de consumenten en zo ja, of dit betekent dat NIBC gehouden is om een verdere renteverlaging toe te passen of de consumenten dient te compenseren. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval en licht dit oordeel als volgt toe.

NIBC is niet gehouden een verdere renteverlaging toe te passen of de consumenten te compenseren

a) NIBC was niet verplicht de consumenten te informeren over samenstelling van de vaste rente

3.3 Allereerst staat vast dat de rente van de hypothecaire geldlening van de consumenten een vaste rente is, nu deze bij beide leningdelen voor 20 jaar is vastgezet. Op NIBC rust geen wettelijke verplichting om de consumenten te informeren over de componenten van de vaste rente van hun hypothecaire geldlening, waaronder de hoogte van de opslag. Dit geldt wel voor een hypothecaire geldlening met een variabele rente.[1]

b) De consumenten waren op de hoogte (of hadden dat moeten zijn) van de opslag en risicoklassen

3.4 Verder oordeelt de commissie dat voldoende vaststaat dat de consumenten op de hoogte waren of op de hoogte hadden moeten zijn dat een risico-opslag en risicoklassen voor hun hypothecaire geldlening golden. Dit blijkt onder meer uit het adviesrapport van hun adviseur van 25 augustus 2015, waarin onder '*Ons advies*' staat: "*(Top)opslag op de rente vervalt automatisch indien door aflossingen de restschuld in een lagere risicoklasse valt. Dit geldt ook gedurende de lopende rentevastperiode.*" Verder blijkt dit uit de e-mail van de consumenten aan NIBC van 16 juli 2020 dat zij bewust hadden gekozen voor de hypotheekvorm met de betreffende risico-opslag. Ook is in artikel 3.4 onder punt vi van de Algemene Voorwaarden NIBC Direct (Extra) Hypotheek van 30 juli 2015 verwezen naar de website van NIBC voor de geldende risicoklassen (tariefklassen). Het was consumenten dus bekend onder welke voorwaarde zij de hypotheek zijn aangegaan.

b) Recht op verdere renteverlaging is onvoldoende onderbouwd

3.5 Tot slot geldt op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten (in dit geval de consumenten) – bij voldoende betwisting daarvan door de andere partij (in dit geval NIBC) – haar stellingen moet bewijzen, tenzij uit een bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast volgt.

3.6 Naar het oordeel van de commissie heeft NIBC voldoende betwist dat de consumenten niet in aanmerking komen voor verdere renteverlaging, omdat de risico-opslag is vervallen. De consumenten hebben onvoldoende bewezen op basis waarvan zij aanspraak zouden maken op verdere verlaging van de rente van de hypothecaire geldlening. Dat NIBC hen niet expliciet in de offerte en de voorwaarden heeft gewezen op de maximale renteverlaging (de opslag van 0,4%) en de bijbehorende (toepasselijke) risicoklassen, kan niet tot de conclusie leiden dat de rente van de hypothecaire geldlening van de consumenten verder verlaagd dient te worden. Zoals onder 3.3 overwogen was NIBC hiertoe niet verplicht.

[1] Zie onder meer Kifid GC nrs. 2019-1060 (overweging 4.4), 2020-273 (overweging 4.3) en 2020-664 (overweging 3.9), te vinden op www.kifid.nl.

Verder is niet gebleken dat de consumenten uit de offerte en de toepasselijke voorwaarden mochten begrijpen dat zij in aanmerking konden komen voor nog verdere renteverlaging dan de verlaging die zij al toegekend hebben gekregen. Evenmin is komen vast te staan dat de consumenten de hypothecaire geldlening niet waren aangegaan, indien NIBC hen expliciet(er) had gewezen op de maximale renteverlaging en de bijbehorende risicoklassen.

Conclusie

3.7 De commissie concludeert op grond van het voorgaande dat de vordering van de consumenten wordt 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 Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en 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.

Bijlage

Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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.
2 Bij ministeriële regeling kunnen regels worden gesteld met betrekking tot de door een aanbieder in de informatieverstrekking aan de consument te gebruiken aanduiding van de componenten waaruit de variabele debetrentevoet is opgebouwd.

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Artikel 150

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.

Relevante bepalingen uit de Algemene Voorwaarden NIBC Direct (Extra) Hypotheek versie juli 2015

2.4 Hoe hoog het rentepercentage van de lening?
De hoogte van het rentepercentage staat in de offerte. Daarin staat ook hoe lang dit rentepercentage gelijk blijft. De hoogte van het rentepercentage, hangt af van vijf factoren:

a. *De hoogte van de lening die u heeft;*
b. *De aflosvorm;*
c. *De waarde van uw woning;*
d. *De periode dat het rentepercentage gelijk blijft. Dit noemen wij de "rentevaste periode";*
e. *Eventuele NHG van de Stichting Waarborgfonds Eigen Woning*

(…)

2.6 Hoe lang staat mijn rentepercentage vast?
i. Het rentepercentage staat tijdens de rentevaste periode vast. Hoe lang deze periode is, spreekt u met ons af.

ii. In de offerte staat hoe lang het rentepercentage tijdens het begin van de lening gelijk blijft.

3. U betaalt rente

(…)

3.4 Wat gebeurt er als de lening door aflossen of verhogen in een andere tariefklasse valt?
i. Uw rentepercentage is opgebouwd uit een aantal onderdelen. Onder andere kosten voor het risico dat u de lening niet helemaal terugbetaalt. Als wij minder risico lopen worden risicokosten lager. Bijvoorbeeld, omdat u aflost op de lening.

ii. Wij hebben dit risico verdeeld in een aantal klassen. Dit noemen wij tariefklassen. Is uw lening ten opzichte van de waarde van de woning hoog? Dan is de lening voor de bank meer risicovol en valt uw lening in een hogere tariefklasse. Is uw lening ten opzichte van de waarde van de woning laag? Dan is de lening voor de bank minder risicovol en valt u in een lagere tariefklasse.

iii. Door aflossen van de lening wordt het risico voor ons lager zodra u een lagere tariefklasse bereikt. Wij berekenen dan automatisch minder risicokosten. Daardoor wordt uw rentepercentage lager, mogelijk tot de laagste tariefklasse. Hoeveel uw rentepercentage lager wordt, hangt af van de verschillen in rentepercentages tussen de tariefklassen op de datum waarop u uw lening heeft afgesloten, of de datum waarop uw nieuwe rentevaste periode is gestart.

iv. Door verhogen van de lening wordt het risico voor ons hoger. Bijvoorbeeld wanneer u extra leent voor een verbouwing. Dit betekent dat uw lening in een hogere tariefklasse kan gaan vallen. Wij berekenen dan automatisch meer risicokosten. Hoeveel uw rentepercentage hoger wordt, hangt af van de verschillen in rentepercentages tussen de tariefklassen op de datum waarop u uw lening heeft afgesloten, of de datum waarop uw nieuwe rentevaste periode is gestart.

v. De waarde van de woning bepalen wij bij het verstrekken van de lening. De gehanteerde waarde is de marktwaarde uit het taxatierapport. Wij mogen gedurende de looptijd altijd de waarde vna de woning opnieuw vaststellen. Wij bepalen wie de taxateur is. De kosten van de taxateur zijn voor uw rekening. Wij mogen dan de marktwaarde uit het nieuwe taxatierapport gebruiken om uw tariefklasse te bepalen. Het kan zijn dat u dan in een hogere of een lagere tariefklasse komt.

vi. Op de website www.nibcdirect staan de tariefklassen weergegeven. Houdt u er rekening mee dat wij de tariefklassen mogen wijzigen.

Rekenvoorbeeld:

U heeft een lening van € 200.000 en de waarde van uw woning is ook € 200.000. De verhouding van de lening ten opzichte van de waarde van de woning is 100%. U valt in de hoogste tariefklasse van meer dan 95%. Zie onderstaande tabel met de verschillende tariefklassen. Toen u de lening afsloot waren dit de rentepercentages per tariefklasse.

Tariefklassen:	
Tot en met 65%	4,1%
Tot en met 80%	4,3%
Tot en met 95%	4,45%
Meer dan 95%	4,60%

Als uw lening door aflossingen kleiner wordt dan € 189.000 komt de verhouding lening ten opzichte van de waarde van de woning onder de 95% (€ 189.000 lening gedeeld door € 200.000 woningwaarde X 100%) en valt u in de tariefklasse tot en met 95% en dus geldt voor u het tarief van 4,45%. Tot het einde van uw rentevastperiode betaalt u dit lagere tarief, tenzij u door (extra) aflossing in een nog lagere tariefklasse komt. Daarna wordt het tarief opnieuw vastgesteld, natuurlijk op basis van de tariefklasse waar u dan in valt en de dan geldende rentepercentages.

Let op: de getallen in dit rekenvoorbeeld zijn fictief.

3.5 Wat als de waarde van de woning stijgt?
Als de lening door waardestijging van de woning in een andere tariefklasse valt, kunt u ons vragen de risicokosten te verlagen. Dit kunt u pas vragen 5 jaar nadat uw lening is ingegaan en elke 5 jaar daarna. U moet hiervoor een door NIBV Direct goedgekeurd taxatierapport aanleveren.

Relevante onderdelen uit het adviesrapport van de adviseur van 25 augustus 2015

Ons advies
Wij hebben allerlei mogelijkheden besproken. Uw voorkeur gaat uit naar een zeer lage hypotheekrente in combinatie met goede voorwaarden. Uw keuze is na vergelijk tussen tal van aanbieders gevallen op NIBC. De voorwaarden die voor u van toepassing zijn, zijn o.a.:
(…)
- (Top)opslag op de rente vervalt automatisch indien door aflossingen de restschuld in een lagere risicoklasse valt. Dit geldt ook gedurende de lopende rentevastperiode.