**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1040**
**(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 11 april 2019 |
| Ingediend door | : Consument |
| Tegen | : Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de Bank |
| Datum uitspraak | : 13 december 2019 |
| Aard uitspraak | : Bindend advies |

## Samenvatting

Consument heeft zich beklaagd over het optreden van de Bank na de fusie met DL Bank. Volgens Consument wordt voor DL-klanten een onnodig hoge hypotheekrente gehanteerd in vergelijking met de rente van NN Bank. En de rente van NN Bank vindt Consument al niet marktconform. Voor de Commissie is niet komen vast te staan dat het verschil tussen de rente van DL Bank en NN Bank onverklaarbaar is, en ook niet dat de rente van NN Bank niet marktconform is. De klacht betreft verder de informatievoorziening van de Bank na de fusie. Het is echter niet gebleken dat de Bank verplichtingen had die zij niet nagekomen is. De vordering van Consument wordt afgewezen.

## 1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier en de aanvullingen hierop van 29 mei 2019, 14 juni 2019 en 8 juli 2019;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank en de reacties van Consument hierop van 24, 25 en 29 september 2019.
- de e-mail van Consument van 14 oktober 2019.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft in 2010 samen met zijn partner een hypothecaire geldlening afgesloten bij Delta Lloyd Bank (hierna: de hypothecaire geldlening). Het betreft een aflossingsvrije lening met een hoofdsom van € 575.000,-. De geldgever van de hypothecaire geldlening is Amstelhuys N.V., een onderdeel van Delta Lloyd N.V. Met ingang van 1 juli 2015 heeft Consument zijn hypotheekrente voor de duur van tien jaar vastgezet op 2,8%, op basis van de categorie < 90% van de marktwaarde van de woning.

2.2 In 2016 heeft NN Group N.V. een bod uitgebracht op de aandelen van Delta Lloyd N.V. en de aandelenovername is in de eerste helft van 2017 afgerond. Vervolgens heeft de juridische fusie van de banken Nationale Nederlanden en Delta Lloyd plaatsgevonden (hierna: de fusie) (hierna wordt het onderscheid tussen Nationale Nederlanden en Delta Lloyd voor zover nodig aangeduid met NN Bank en DL Bank). Amstelhuys is een zelfstandige vennootschap onder NN Group N.V. gebleven. Voorheen werd de hypotheekportefeuille van Amstelhuys beheerd door DL Bank en sinds de fusie wordt die portefeuille beheerd door NN Bank.

2.3 Op 5 juli 2019 bevatte de website van de Bank de volgende informatie:

*"**Nieuwe tariefklassen en voorwaarden***
*Nationale-Nederlanden werkt momenteel aan een aanpassing in de voorwaarden voor tariefklassen. Naast een aanpassing bij renteherziening is het straks ook mogelijk dat u gedurende uw rentevaste periode in een lagere tariefklasse terechtkomt. Als hierbij de op dat moment geldende risico-opslag lager is dan uw huidige risico-opslag, daalt uw risico-opslag en daarmee uw rente. Dit werkt straks als volgt:*

*• Voor het bepalen van de actuele hoogte van uw lening wordt rekening gehouden met de aflossingen die u gedaan heeft en met de opgebouwde spaarwaarde in uw (bank)spaarhypotheek.*
*• Nationale-Nederlanden verlaagt tijdens de rentevaste periode automatisch uw risicoopslag en daarmee uw rente wanneer uw hypotheek hiervoor in aanmerking komt. U gaat dan dus minder rente betalen. U hoeft hier zelf niets voor te doen.*
*• Wanneer u een (bank)spaarhypotheek heeft, kan de risico-opslag ook worden aangepast maar past Nationale-Nederlanden deze niet automatisch aan. In dit geval is het namelijk niet altijd gunstig wanneer de hypotheekrente daalt, omdat uw spaarpremie hierdoor stijgt. Wanneer u wilt weten of een aanpassing in uw (bank)spaarhypotheek voor u gunstig is, adviseren wij u om te zijner tijd advies in te winnen bij uw adviseur.*
*• Wanneer uw woning meer waard is geworden, kan het zijn dat uw hypotheek in aanmerking komt voor een lagere risico-opslag en daarmee een lagere rente.*

*U kunt de waardestijging aantonen met een taxatierapport of met een WOZ-beschikking, waarna deze beoordeeld wordt.*

***Wanneer gaan de nieuwe tariefklassen en voorwaarden in?***
*Eerder hebben we gecommuniceerd dat dit nieuwe beleid voor tariefklassen vanaf eind 2018 voor klanten met een hypotheek van Nationale-Nederlanden zou gelden. De invoering hiervan in onze systemen neemt helaas meer tijd in beslag. Hierdoor zijn we genoodzaakt de introductie van het nieuwe beleid voor tariefklassen op te schuiven. Op dit moment vinden de laatste voorbereidingen plaats, zodat we binnenkort de datum van invoeren bekend kunnen maken.*

*Wel kunnen klanten met een hypotheek van Nationale-Nederlanden vanaf 1 januari 2019 alsnog profiteren van het automatisch dalen van de risico-opslag als ze hiervoor door aflossing in aanmerking komen. Om te bepalen of uw risico-opslag en daarmee uw rente vanaf 1 januari 2019 gedaald zou zijn, vergelijken we na introductie van de nieuwe tariefklassen de huidige risico-opslag met de risico-opslag van de nieuwe tariefklassenstructuur. Als dit geldt voor uw hypotheek, dan verrekenen wij dit achteraf met u. U hoeft hier zelf niets voor te doen en wordt hierover te zijner tijd geïnformeerd.*

*Vanaf moment van introductie wordt het ook mogelijk om gedurende de rentevaste periode door waardestijging van de woning in aanmerking te komen voor een lagere risico-opslag. U kunt vanaf dat moment in mijnnn zien van welke waarde van uw woning wij uitgaan. Is uw woning meer waard geworden? Dan kunt u in mijnnn zelf nagaan of u met uw gestegen woningwaarde in aanmerking komt voor een lagere risico-opslag. Is dat het geval, dan kunt u de waardestijging aantonen met een taxatierapport of WOZ-beschikking die u via mijnnn uploadt. Heeft u op dit moment een hypotheek van Nationale-Nederlanden met een risico-opslag van 0%? Dan heeft u al de laagst mogelijk risico-opslag. Dat betekent dat u in de nieuwe situatie geen lagere rente gaat betalen tijdens uw rentevaste periode.*

***Heeft u een Delta Lloyd hypotheek?***
*Voor Delta Lloyd hypotheken geldt dat deze hypotheken eerst worden toegevoegd aan de systemen van Nationale-Nederlanden. In de loop van 2019 gaat ook voor deze hypotheken gelden dat tijdens de rentevaste periode de risico-opslag automatisch verlaagd wordt, als de hypotheek hiervoor door aflossing in aanmerking komen. Ook kunt u dan een lagere rente krijgen bij een hogere spaar- of woningwaarde.*

***Hypotheken***
*Het samengaan van Delta Lloyd en Nationale-Nederlanden betekent ook dat we producten samenvoegen. De* ***meeste*** *producten van Delta Lloyd krijgen een andere naam of worden omgezet naar een product van Nationale-Nederlanden. Dit doen we zorgvuldig. Voordat er voor u iets verandert, ontvangt u daarover altijd een persoonlijk bericht. U hoeft zelf niets te doen."*

2.4 In oktober 2019 heeft Consument de hypothecaire geldlening overgesloten naar Rabobank. In dat verband is de hypothecaire geldlening bij de Bank in haar geheel afgelost.

## 3. Vordering, klacht en verweer

*Vordering Consument*

3.1 Consument vordert een bedrag van € 46.575,-. bestaande uit het verschil tussen de hypotheekrente van NN Bank ten tijde van het indienen van de klacht (1,99%) en de rente die Consument bij DL Bank betaalt (2,80%, vast tot 1 juli 2025), berekend over de hoofdsom van de hypothecaire geldlening, gedurende een periode van ongeveer acht jaar sinds de fusie. Indien er een boeterente in rekening gebracht wordt voor een overstap naar NN Bank, komt dat bedrag plus aanvullende afsluit- en oversluitkosten daar nog bij, in totaal ongeveer € 11.000,-.

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank informeert haar klanten slecht, komt toezeggingen niet na en maakt misbruik van haar machtspositie, door extreem hoge tarieven te hanteren voor DL-klanten. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Sinds de fusie worden de tarieven van DL Bank kunstmatig hoog gehouden in verhouding tot de tarieven van NN Bank, zodat de DL-klanten als melkkoe kunnen fungeren. De tarieven van NN Bank zijn overigens ook niet marktconform. De klanten van DL Bank worden gediscrimineerd, gegijzeld en aan het lijntje gehouden. Consument betaalt sinds de fusie een rente die 0,19% te hoog is, omdat zijn tien jaar vaste rente 2,80% bedraagt en NN Bank voor diezelfde categorie 2,61% hanteert. Vanaf 20 maart 2019 is de rente voor 10 jaar vast bij NN Bank gezakt naar 2,19 %. DL Bank zat sinds de fusie op 2,90 % en is 'onder druk' per 20 maart naar 2,70 % gezakt voor de categorie < 90 %. Tijdens de procedure bij Kifid zijn de rentes van beide banken verder gedaald, maar het verschil tussen de rente van NN Bank en de rente van DL Bank bleef ongeveer 0,5 procentpunt.
- De Bank heeft haar klanten diffuus en misleidend geïnformeerd, door eerst toezeggingen te doen op de website, die vervolgens te verwijderen en gewijzigde tekst terug te plaatsen (zie overweging 2.3 voor de nieuwe tekst).
- Consument heeft een rentevastperiode van tien jaar tot 1 juli 2025. Hij wil oversluiten naar een nieuwe looptijd van tien jaar tegen een substantieel lagere rente. Via een taxatie kan hij aantonen dat hij van de risicoklasse t/m 90% naar de risicoklasse t/m 75% gaat. Maar dat kan hij pas doen als DL Bank geïntegreerd wordt in het pakket van NN Bank en/of NN Bank de veranderingen ten aanzien van de tariefklassen doorvoert, zoals toegezegd is. Consument wil gecompenseerd worden omdat het erg lang duurt voordat de Bank de wijzigingen mogelijk maakt.

- DL Bank mag geen exorbitante kosten of boetes in rekening brengen als Consument zou overstappen naar NN Bank, want het gaat om één nieuwe financiële dienstverlener waar DL Bank volledig in opgegaan is.

*Verweer van de Bank*

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

## 4. Beoordeling

4.1 Aan de Commissie is ter beoordeling voorgelegd of sinds de fusie de rentes van DL Bank te hoog zijn in vergelijking met de rentes van NN Bank. Daarnaast heeft zij zich gebogen over de informatieverstrekking na de fusie en de mogelijkheden van Consument voor wat betreft zijn hypothecaire geldlening. De Commissie is van oordeel dat de vordering van Consument moet worden afgewezen en licht dit als volgt toe.

*De rentepercentages*

4.2 Consument heeft zich, kort samengevat, op het standpunt gesteld dat de hypotheekrente van DL Bank sinds de fusie kunstmatig hoog gehouden wordt, zodat DL-klanten als melkkoe voor NN Bank kunnen fungeren. Consument heeft de tienjarige rentes voor de categorie < 90% van de afgelopen tijd vergeleken en naar voren gebracht dat de rente van DL Bank voortdurend ongeveer 0,5 procentpunt hoger is dan de rente van NN Bank.

4.3 De Bank heeft hiertegen aangevoerd dat het verschil in de rentes van NN Bank en DL Bank verklaarbaar is. De eerste verklaring is gelegen in productverschillen. Zo heeft Consument een hypothecaire geldlening waarbij, zodra Consument drie maanden voor het einde van de rentevaste periode een voorstel met nieuwe rentepercentages ontvangt en de rente vervolgens daalt voordat die drie maanden verstreken zijn, hij profiteert van de gedaalde rente. Leningen van NN Bank hebben dat productkenmerk niet, en dat heeft effect op de hoogte van de rente. De fusie maakt hier geen verandering in.

4.4 Verder heeft de Bank aangedragen dat het rentetarief van DL Bank niet gekoppeld is aan een externe rentevoet, zodat ook andere ontwikkelingen betrokken worden bij het bepalen van het rentetarief, zoals fundingkosten, de kosten van de bedrijfsvoering en concurrentie-overwegingen.

4.5 Omdat Consument gesteld heeft dat de rente van DL Bank te hoog is in vergelijking met de rente van NN Bank (en de rente van NN Bank niet marktconform is), is het, gelet op de gemotiveerde betwisting van de Bank, aan Consument om zijn stellingen te bewijzen (artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering).

Consument heeft zijn standpunt desgevraagd echter niet nader onderbouwd. Bovendien heeft hij een e-mail van Vereniging Eigen Huis uit april 2019 overgelegd, met een vergelijking van de tarieven van NN Bank en DL Bank ten opzichte van de tarieven van enkele andere aanbieders. Volgens deze e-mail ligt de rente van NN Bank net onder het gemiddelde en ligt de rente van DL Bank net boven het gemiddelde. Omdat er onvoldoende aanknopingspunten zijn om vast te stellen dat de rente van DL Bank onnodig hoog is vergelijking met de rente van NN Bank, of om vast te stellen dat de rente van NN Bank (en DL Bank) niet marktconform zijn, wordt dit klachtonderdeel afgewezen.

*De informatievoorziening op de website*

4.6 Consument heeft verder gesteld dat op de website van de Bank na de fusie aanvankelijk te lezen was dat de hypothecaire producten van DL Bank volledig geïntegreerd worden in NN Bank. Bovendien werd op de website vermeld dat er in het vierde kwartaal van 2018 een nieuwe risicoklasseindeling zou komen voor NN-klanten en dat het dan mogelijk zou worden om tijdens een rentevaste periode het rentetarief te veranderen. Toen die termijn niet gehaald werd, is volgens Consument op de website beloofd dat NN-klanten die van dat uitstel nadeel zouden ondervinden, gecompenseerd zouden worden. De mededeling over de compensatie en de mededeling over de integratie van DL Bank in NN Bank zijn volgens Consument van de website verwijderd. Vervolgens is er wel weer informatie over de integratie teruggeplaatst, maar die wijkt af van de eerdere mededelingen.

4.7 De Bank heeft hiertegen ingebracht dat het vanaf het moment van de fusie de bedoeling geweest is de hypotheekportefeuilles van DL Bank op te nemen in de *hypotheekadministratie* van NN Bank. De eerste indruk was dat die migratie medio 2019 kon plaatsvinden, maar de verwachting is bijgesteld naar het eerste kwartaal van 2020. Sinds juli 2019 is het voor NN-klanten mogelijk om de rente te wijzigen gedurende de rentevaste periode, zodra er een nieuwe risicoklasse van toepassing is (zie overweging 2.3). Deze mogelijkheid is overigens onverplicht ingevoerd. Na de administratieve migratie wordt deze mogelijkheid ook geïntroduceerd voor klanten die een hypothecaire geldlening bij DL hebben afgesloten. De informatie op de website geeft de laatste stand van zaken weer. Indien de planning moet worden bijgesteld, wordt de berichtgeving daarop aangepast, aldus nog steeds de Bank.

4.8 De Commissie begrijpt dat het voor Consument niet wenselijk is dat de aangekondigde wijzigingen meer tijd in beslag nemen en dat eerdere communicatie daarover met de in overweging 2.3 vermelde mededeling aangepast is. Het is echter niet gebleken dat er voor de Bank een verplichting bestaat om de door Consument benoemde wijzigingen door te voeren. Bovendien is voor de Commissie niet komen vast te staan dat de (eerdere) mededelingen op de website toezeggingen bevatten waar Consument rechten aan kon ontlenen. Ook dit klachtonderdeel wordt daarom afgewezen.

*Tot slot*

4.9 Ten aanzien van de opmerking van Consument dat, nu er sprake is van één bank, er geen (hoge) boeterente in rekening gebracht mag worden als Consument overstapt naar een product van NN Bank, merkt de Commissie het volgende op. Het enkele feit dat DL Bank en NN Bank gefuseerd zijn, is onvoldoende om vast te stellen dat er geen boeterente in rekening gebracht mag worden bij een overstap naar een NN-product. Bovendien betreft dit een hypothetische kwestie aangezien Consument de hypothecaire geldlening overgesloten heeft naar Rabobank, zodat de Commissie daar nu niet over kan oordelen.

## 5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

*In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.*