Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-554
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 28 februari 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 1 augustus 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt erover dat de Bank de risico-opslag ten onrechte slechts met 0,2% heeft verlaagd. De Commissie is van oordeel dat uit de stukken niet opgemaakt kan worden dat de Bank bij het aangaan van de overeenkomst een korting heeft verleend op het rentetarief. Door de verlaging van 0,2% komt de geldlening op een rentetarief behorend bij het tarief dat de Bank haar klanten met hetzelfde risicoprofiel en dezelfde rentevastperiode aanbiedt. De Bank voldoet hiermee aan de publiekrechtelijke bepaling van artikel 81a van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen. Dit klachtonderdeel wordt afgewezen. Consument klaagt verder over de door de Bank in het voorstel tot rentemiddeling opgenomen rentemiddelingsopslag. De Commissie overweegt dat wijziging van een overeenkomst instemming van beide partijen behoeft. De Bank komt in dit verband een grote mate van vrijheid toe wat betreft het bepalen van haar tarief waaronder het waarderen van risico's. Deze vrijheid vindt haar grens waar, gelet op de specifieke omstandigheden van het geval, de Bank van haar vrijheid op naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik heeft gemaakt. De Commissie oordeelt dat het beleid van de Bank verdedigbaar is en dat de door Consument in dit kader aangevoerde argumenten niet van zodanige aard zijn dat zij kunnen leiden tot de conclusie dat het beleid van de Bank onaanvaardbaar is. Dit klachtonderdeel wordt ook afgewezen. De Commissie wijst de vordering van Consument derhalve af.

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;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

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 en haar partner hebben de Bank eind 2013 benaderd voor de financiering van de aankoop van een woning. Op 10 oktober 2013 heeft de Bank Consument als volgt bericht:

"De offerte kon vandaag al aangemaakt worden echter weet ik dat morgen de rente naar beneden gaat met 0,1%.Ik heb dus aangevraagd om de offerte morgen op te maken. Zodra deze binnen is zal ik deze naar jullie verzenden per mail. Origineel ter ondertekening komt per post."

2.2 Per e-mail van 15 oktober 2013 heeft de Bank Consument de offerte toegestuurd. In de e-mail is opgenomen:

"Door de verlaging hadden ze iets meer tijd nodig. Heb hem hier liggen. Gooi hem vanmiddag bij jullie in de bus.

De rente is verlaagd naar 4,15%. Echter maximaal kan er 50% van de marktwaarde aflossingsvrij verstrekt worden met als maximum de aankoopwaarde. Ik heb dus een kleine aanpassing moeten doen."

2.3 Naar aanleiding van een aanvullende vraag van Consument heeft de Bank Consument op 11 november 2013 medegedeeld:

"Deze gelden moesten beschikbaar zijn. De bank heeft een verlaagd tarief afgegeven omdat er een verbouwing plaats vindt. Deze gelden zullen dus voor de verbouwing gebruikt moeten worden. De bank is vrij deze verplichting op te nemen. Ik begrijp dat dit niet de voorkeur heeft. Maar ik begrijp de bank in deze volledig.

De gelden zullen bij de bank neergezet moeten worden. Elke nota kan naar de bank verzonden worden."

2.4 Consument en haar partner hebben de offerte voor akkoord getekend. De Bank heeft een hypothecaire geldlening (hierna: 'de geldlening') met een hoofdsom van € 338.000,- verstrekt. De offerte gaat uit van een marktwaarde na verbouwing van € 420.000,- en een executiewaarde van de woning van € 357.000,-. De geldlening bestaat uit vier leningdelen en alle vier de leningdelen zijn vastgezet voor een periode van tien jaar.

2.5 In de offerte is bij elk leningdeel vermeld dat het nominale rentepercentage na aftrek van kortingen 4,150% bedraagt.

2.6 In het op het moment van offreren van de geldlening van toepassing zijnde tarievenoverzicht van 11 oktober 2013 staat onder meer het volgende:

Budgethypotheken	NHG weektarief	weektarief incl HuisBank korting	Standaard t/m 75% EW weektarief	weektarief incl HuisBank korting	Top t/m 100% EW weektarief	weektarief incl HuisBank korting	Extra Top t/m 125% EW weektarief	weektarief incl HuisBank korting
tariefklasse	N	N	A	A	B	B	C	C
euribor oktober (uit de verkoop)	2,12	nvt	2,32	nvt	2,42	nvt	2,62	nvt
variabel	2,80	nvt	2,70	nvt	2,90	nvt	3,70	nvt
1 jaar	2,85	2,65	2,75	2,55	2,95	2,75	3,75	3,55
2 jaar, 2 jr rtb	3,05	2,85	2,95	2,75	3,15	2,95	3,95	3,75
3 jaar, 2 jr rtb	3,40	3,20	3,30	3,10	3,50	3,30	4,30	4,10
5 jaar	3,45	3,25	3,35	3,15	3,55	3,35	4,35	4,15
6 jaar	3,90	3,70	3,80	3,60	4,00	3,80	4,80	4,60
7 jaar, 2 jr rtb	4,05	3,85	3,95	3,75	4,15	3,95	4,95	4,75
10 jaar	4,25	4,05	4,15	3,95	4,35	4,15	5,15	4,95
12 jaar, 2 jr rtb	4,95	4,75	4,85	4,65	5,05	4,85	5,85	5,65
15 jaar	5,05	4,85	4,95	4,75	5,15	4,95	5,95	5,75
17 jaar, 2 jr rtb	5,25	5,05	5,15	4,95	5,35	5,15	6,15	5,95
20 jaar	5,15	4,95	5,05	4,85	5,25	5,05	6,05	5,85
25 jaar	5,80	5,60	5,70	5,50	5,90	5,70	6,70	6,50
30 jaar	5,90	5,70	5,80	5,60	6,00	5,80	6,80	6,60

2.7 Op verzoek van Consument is begin januari 2017 de tariefklasse waarin de geldlening valt opnieuw door de Bank beoordeeld. De geldlening is in de laagste tariefklasse van t/m 75% van de executiewaarde geraakt. De rente is verlaagd met 0,2%.

2.8 Consument heeft in januari 2017 via internetbankieren een voorstel voor rentemiddeling aangevraagd bij de Bank.

2.9 Op 24 januari 2017 heeft de Bank een voorstel voor rentemiddeling voor de gehele geldlening uitgebracht. Het voorstel bevat de volgende informatie:

Boete betalen met renteopslagen

Voor het wijzigen van uw rente betaalt u een boete. Deze betaalt u niet in één keer maar met opslagen op uw nieuwe rente. Dit noemen wij rentemiddeling. We berekenen de boeteopslag anders dan de boete bij extra aflossen of de boete voor een rentewijziging waarbij u de boete direct betaalt. Dit wijkt af van de voorwaarden.

Uw jaarlijkse rente bestaat uit drie delen:

1 De actuele rente die hoort bij uw leningdeel en de nieuwe rentevaste periode
2 Een boeteopslag. Deze opslag is een rente voor het betalen van de boete.
3 Een rentemiddelingsopslag. Deze opslag van 0,20% betaalt u omdat u door een verhuizing of extra aflossingen de boete misschien niet helemaal aan ons betaalt.

Het voordeel van rentemiddelen is dat u nu profiteert van de huidige lagere rente. Ook hoeft u niet direct de financiële middelen te hebben om de boete in één keer te betalen. Het nadeel is dat rentemiddelen duurder is dan wanneer u de boete in één keer betaalt. Daarnaast kunt u niet alle rentevaste periodes kiezen. U kunt de rente 5, 10 of 15 jaar vast zetten, zolang dit past binnen de looptijd van uw hypotheek.

Leningdeel [redacted]: boete via renteopslagen
U wijzigt de rente van leningdeel [redacted]/101 op 1 maart 2017. Per rentevaste periode kunt u één keer uw rente wijzigen via rentemiddelen. Voor dit leningdeel kan dat pas weer na 1 maart 2027.

Leningdeel [redacted]	Huidige situatie	Na uw wijziging
Aflosvorm	Aflossingsvrije Hypotheek	ongewijzigd
Hypotheekbedrag	€ 137.860,00	ongewijzigd
Maandbedrag	€ 453,79	€ 391,75
Rentepercentage	3,95%	3,41%
Einddatum rentevaste periode	1 november 2023	1 maart 2027
Einddatum leningdeel	1 december 2036	ongewijzigd

Uw nieuwe rente van 3,41% bestaat uit:
- De actuele rente van 1,94% voor 10 jaar.
- Een boeteopslag van 1,27%. De berekening van de boeteopslag vindt u in de bijlage.
- Een rentemiddelingsopslag van 0,20%.

2.10 De Bank heeft bovenstaande berekening ook voor de overige drie leningdelen gespecificeerd. De boeteopslag bedraagt bij alle leningdelen 1,27%. Consument heeft dit voorstel geaccepteerd.

2.11 Het op het moment van offreren van het rentemiddelingsvoorstel van toepassing zijnde tarievenoverzicht van 20 januari 2016 vermeldt onder meer het volgende:

Budgethypotheken Annuitair/Lineair	NHG	Standaard t/m 65% MW	Top > 65% t/m 85% MW	Extra Top > 85% MW
Tariefklasse	N	A	B	C
Variabel	1,85	1,80	2,00	2,50
1 jaar	1,74	1,69	1,89	2,39
2 jaar, 2 jr rtb	1,74	1,69	1,89	2,39
3 jaar, 2 jr rtb	1,74	1,69	1,89	2,39
5 jaar	1,79	1,74	1,94	2,44
6 jaar	1,89	1,84	2,04	2,54
7 jaar, 2 jr rtb	1,89	1,84	2,04	2,54
10 jaar	1,99	1,94	2,14	2,64
12 jaar, 2 jr rtb	2,25	2,20	2,40	2,90
15 jaar	2,61	2,56	2,76	3,26
17 jaar, 2 jr rtb	2,81	2,76	2,96	3,46
20 jaar	2,86	2,81	3,01	3,51
25 jaar	3,95	3,90	4,10	4,60
30 jaar	4,05	4,00	4,20	4,70
Overbruggingskrediet	2,70	2,70	2,70	2,70

Product af- en opslagen		
Product type	Opslag	Opmerking
Woninghypotheek	plus 0,10%	Variabel kent geen opslag
Overige aflosvormen	plus 0,20%	-
Huisbankkorting	min 0,20%	geldt niet voor variabel, euribor en buffer
Arrangementskorting	min 0,10%	geldt niet voor variabel, euribor en buffer

2.12 Vanwege een fout van de Bank is de risico-opslag van 0,2% op 1 maart 2017 weer van toepassing verklaard op de geldlening. Op verzoek van Consument heeft de Bank eind 2018 de risico-opslag van 0,2% met terugwerkende kracht naar 1 maart 2017 weer laten vervallen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert in totaal € 15.400,-. Dit bedrag bestaat uit de te veel betaalde rente (€ 10.000,-), de gederfde inkomsten hierover en advieskosten van € 5.000,- (50 uur). Daarnaast vordert Consument wettelijke rente over € 400,- sinds 1 januari 2017.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Het rentemiddelingsvoorstel is onjuist, doordat:

1) de Bank heeft de risico-opslag ten onrechte slechts met 0,2% verlaagd. Consument betaalde vanaf 2013 een risico-opslag van 1,0%. De marktwaarde van de woning bedroeg op dat moment € 335.000,-, namelijk het bedrag waarvoor Consument de woning heeft gekocht. De geldlening viel daarmee in de risicoklasse t/m 125% van de executiewaarde. Bij het afsluiten van de geldlening is afgesproken dat de risico-opslag na verbouwing van de woning aangepast kon worden. Partijen zijn een overeenkomst aangegaan op basis van de rentestanden (inclusief de risico-opslag) die golden ten tijde van het afsluiten van de geldlening. De Bank dient deze historische rentetarieven ook te gebruiken bij het verlagen van de risico-opslag (zie ook uitspraak GC nr. 2019-071);
2) de Bank is bij de berekening van de boeteopslag uitgegaan van een te hoge huidige rente. Doordat de Bank slechts een risico-opslag van 0,2% heeft laten vervallen, is de huidige rente van 3,95% in het middelingsvoorstel te hoog vastgesteld. De huidige rente zou 3,15% moeten zijn. Hierdoor is het verschil tussen de huidige en de vergelijkingsrente groter en de boeteopslag hoger.
3) het middelrentevoorstel van de Bank bevat een dubbele opslag. Er wordt niet alleen een opslag van 1,47% in rekening gebracht omdat het renteverlies gespreid betaald wordt, maar de Bank rekent daar bovenop nog een opslag van 0,2%. De Bank mag geen winst maken en de opslag is dan ook in strijd met de Leidraad Vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek van de Autoriteit Financiële Markten (hierna: 'de Leidraad').
4) daarnaast voert Consument bij repliek aan dat de Bank het verstrekken van de offerte in 2013 onnodig heeft vertraagd waardoor de rentetarieven, in tegenstelling tot de mededeling van de Bank, hoger waren.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

Risico-opslag

4.1 Consument heeft gesteld dat de geldlening bij aanvang in de tariefklasse Extra Top t/m 125% met een bijbehorende opslag van 1% viel. Consument heeft aangevoerd dat de Bank destijds toegezegd heeft "een" korting op het tarief behorend bij deze tariefklasse te verlenen. Deze korting zou de Bank hebben gegeven vanwege de verbouwingsplannen van Consument. Na de verbouwing heeft Consument de Bank verzocht om de risicoklasse van de geldlening te wijzigen en daarmee de risico-opslag te verlagen. De Bank heeft dit verzoek beoordeeld en de risico-opslag met 0,2% verlaagd. Doordat de Bank bij het beoordelen van dit verzoek niet is uitgegaan van het verschil tussen de risico-opslag van de tariefklassen ten tijde van het afsluiten van de geldlening, meent Consument dat het rentetarief in het rentemiddelingsvoorstel onjuist is.

4.2 De Bank heeft aangegeven dat de financiering in de risicoklasse t/m 100% executiewaarde viel en dat zoals uit het tarievenblad (zie punt 2.6) blijkt een risico-opslag van 0,2% van toepassing was. De Bank heeft de waarde van de woning vastgesteld aan de hand van een door Consument overgelegd taxatierapport. In dit taxatierapport is een marktwaarde na verbouwing vastgesteld van € 420.000,-. De Bank is bij het bepalen van de tariefklasse uitgegaan van 85% van de marktwaarde na verbouwing. De geldlening valt op dit moment in de tariefklasse t/m 65% van de marktwaarde en de opslag is na het verzoek van Consument verlaagd met het verschil tussen beide tariefklassen, namelijk 0,2%. Ter onderbouwing van haar standpunt heeft de Bank toegelicht dat zij sinds 1 januari 2013 een eensporig rentebeleid voert en geen individuele kortingen meer verleent.

4.3 De Commissie overweegt dat uit het e-mailbericht van de Bank van 11 november 2013 blijkt dat partijen over het rentetarief hebben gesproken en de Bank naar aanleiding hiervan een verlaagd tarief heeft afgegeven. Uit dit e-mailbericht maakt de Commissie verder op dat de Bank de geldlening heeft ingedeeld in de tariefklasse t/m 100% van de executiewaarde, omdat zij is uitgegaan van de waarde van de woning na verbouwing. De Bank heeft hierbij als voorwaarde gesteld dat de gelden voor de verbouwing van het onderpand in een bouwdepot ingebracht moesten worden. Uit de overgelegde stukken kan niet opgemaakt worden dat de Bank een korting heeft verleend op het rentetarief behorend bij het tarief t/m 125% van de executiewaarde. Dat de Bank is uitgegaan van de waarde na verbouwing volgt ook uit de offerte die Consument voor akkoord heeft getekend.

In de offerte heeft de Bank vermeld dat zij is uitgegaan van een marktwaarde van € 420.000,- en een executiewaarde van de woning van € 357.000,-.
Uit deze gegevens volgt dat de geldlening in de tariefklasse t/m 100% van de executiewaarde viel. De risico-opslag verlaging van 0,2% komt hiermee overeen. Daarmee is er geen grond om de stelling van de opslag van 1% van Consument te volgen. Door de verlaging van 0,2% komt de geldlening op een rentetarief behorend bij het tarief dat de Bank haar klanten met hetzelfde risicoprofiel en dezelfde rentevastperiode aanbiedt. De Bank voldoet hiermee aan de publiekrechtelijke bepaling van artikel 81a van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen. Overigens blijkt niet dat een hoger percentage dan 0,2% als risico-opslag afgesproken of bindend toegezegd is dan wel dat Consument daar aanspraak op kan maken. Dit klachtonderdeel wordt afgewezen.

Boeteopslag

4.4 Consument heeft verder gesteld dat de Bank bij de berekening van de boeteopslag is uitgegaan van een te hoge actuele rente, omdat de risico-opslag slechts met 0,2% is verlaagd. Nu de Commissie reeds heeft geoordeeld dat de Bank de risico-opslag op goede gronden met 0,2% heeft verlaagd, behoeft dit klachtonderdeel geen verdere bespreking.

Rentemiddelingsopslag

4.5 De Bank heeft de onderliggende berekeningsmethodiek van rentemiddeling voor Consument inzichtelijk gemaakt. De Bank heeft daarbij haar beleid om een rentemiddelingsopslag in rekening te brengen toegelicht. In dit kader heeft de Bank uitgelegd dat als consumenten na de rente te hebben gemiddeld binnen de nieuwe rentevaste periode zouden willen verhuizen en dan vervroegd willen aflossen, zij daarvoor mogelijk de vergoeding niet helemaal behoeven te betalen. Omdat door de Bank de opslag gespreid wordt ontvangen loopt de Bank bij verhuizing tijdens de rentevaste periode een risico. De Bank heeft verder gemotiveerd gesteld dat de Leidraad van de AFM van 20 maart 2017 "Vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek" op dat moment niet van toepassing was op rentemiddeling. Consument heeft deze stelling niet weersproken.

4.6 De Commissie is van oordeel dat wijziging van een overeenkomst instemming van beide partijen behoeft. De Bank komt in dit verband een grote mate van vrijheid toe wat betreft het bepalen van haar tarief waaronder het waarderen van risico's. De Bank heeft dit beleid toegelicht. Ruimte voor toewijzing van de vordering bestaat alleen in het geval dat de Bank, gelet op de specifieke omstandigheden van het geval, van haar bevoegdheden op naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik zou hebben gemaakt. De verwijzing van de Bank naar het risico van financieel nadeel in geval van verhuizing tijdens de rentevaste periode, is naar het oordeel van de Commissie verdedigbaar (zie ook uitspraak GC nr. 2018-320).

De door Consument in dit kader aangedragen argumenten zijn niet van zodanige aard dat zij kunnen leiden tot de conclusie dat het beleid van de Bank onaanvaardbaar is. Dat ander beleid ook verdedigbaar is, is voor een onaanvaardbaarheidsoordeel onvoldoende. Dit klachtonderdeel wordt afgewezen.

Mededeling van de Bank

4.7 Consument verwijt de Bank dat zij het uitbrengen van de offerte onnodig heeft vertraagd waardoor Consument een hoger rentetarief verschuldigd is. De Bank heeft aangevoerd dat zij juist in het belang van Consument heeft gehandeld door enkele dagen te wachten met het uitbrengen van de offerte.

4.8 De Commissie stelt vast dat de Bank Consument op 10 oktober 2013 heeft bericht te wachten met het uitbrengen van de offerte, omdat het rentetarief de volgende dag met 0,1% zou dalen. Uit het renteblad van 4 oktober 2013 blijkt dat de rente voor een soortgelijke lening op dat moment 4,25% bedroeg. De offerte is vervolgens op 15 oktober 2013 opgemaakt. De offerte vermeldt een rentetarief van 4,15% zoals vermeld in het tarievenblad van 11 oktober 2013. Het dossier geeft geen blijk van een onjuiste mededeling dan wel onnodige vertraging. Op grond van deze feiten volgt de Commissie Consument niet in haar stelling dat de Bank het proces bewust nadelig heeft vertraagd en heeft gelogen. Ook op deze grond kan de vordering van Consument niet worden toegewezen.

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.