Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0415

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	26 mei 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Risico-opslag hypothecaire geldlening. De consument stelt dat de bank de risico-opslag op zijn hypotheekrente met terugwerkende kracht moet verlagen, in verband met de gestegen WOZ-waarde van zijn woning. De commissie oordeelt dat de bank noch op grond van de overeenkomst van hypothecaire geldlening, noch op grond van wettelijke bepalingen of haar zorgplicht gehouden is om de opslag eerder te verlagen. Ook is niet komen vast te staan dat het percentage van de tariefklasse van 67,5% te hoog is. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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 3) het verweerschrift 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 Op 5 mei 2019 heeft de consument voor zijn woonhuis een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank (hierna: de hypothecaire geldlening). De consument heeft hiertoe een overeenkomst met de bank voor akkoord ondertekend (hierna: de overeenkomst). Op de overeenkomst zijn onder meer de Algemene Plusvoorwaarden voor particuliere leningen van de Rabobank 2018 van toepassing verklaard (hierna: de Plusvoorwaarden). Relevante bepalingen uit de Plusvoorwaarden zijn opgenomen in de bijlage.

De hypothecaire geldlening bestaat uit vijf leningdelen en de consument heeft in 2019 voor ieder leningdeel er voor gekozen om de rente voor een periode van tien jaar vast te zetten.

2.2 Op 2 december 2024 heeft de consument een e-mail gestuurd naar de bank, met de volgende tekst (WOZ staat voor Waardering Onroerende Zaken):

> *"Onderstaand kunt u mijn hypotheek gegevens terug vinden.*
>
> *Er is al vele jaren geen risico voor u van toepassing en heeft u onterecht deze kosten in rekening gebracht.*
>
> *In mijn berekening vindt u de WOZ waarde (Jan.2024) van de woningen terug.*
>
> *Bij een eventuele taxatie gaan er nog grotere positieve verschillen zijn. Omdat er door mij meerdere grote investeringen binnenshuis gedaan zijn.*
>
> *Mijn vragen zijn;*
>
> *1. hoe gaat u mij een verbeterd hypotheek voorstel doen mbt mijn maandelijkse hypotheek betaling.*
>
> *2.hoe gaat u mij, met terugwerkende kracht het verschil terugbetalen.*
>
> *In afwachting op een spoedige reactie, verblijf ik."*

2.3 In reactie op deze e-mail van 2 december 2024 heeft de bank de consument op 12 december 2024 per e-mail gevraagd om zijn WOZ-waarde te onderbouwen met een WOZ-rapport. De bank heeft in dezelfde e-mail geantwoord dat de risico-opslag niet met terugwerkende kracht verlaagd wordt.

2.4 De consument heeft op 18 december 2024 zijn WOZ-beschikkingen van januari 2022-januari 2024 naar de bank gestuurd. De bank heeft vervolgens de risico-opslag voor de verschillende leningdelen van de hypothecaire geldlening per 31 december 2024 aangepast, van 0,40% (behorend bij 'hypotheek is meer dan 90% van de marktwaarde van het huis') naar geen opslag (behorend bij 'hypotheek is niet meer dan 67,5% van de marktwaarde van het huis').

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert dat de bank zijn risico-opslag met terugwerkende kracht aanpast. En dat de bank zich ten aanzien van de toekomst betert, door betrokkenheid te tonen in plaats van een verborgen marge te creëren en de schuld van het niet tijdig aan de bank doorgeven bij de klant te leggen. Ter onderbouwing stelt de consument het volgende.

2.6 Meerdere jaren heeft de bank onterecht een risico-opslag gehanteerd.

Namelijk 2,5 jaar en de correctie vond pas plaats per 1 februari 2025, terwijl de consument hier al op 2 december 2024 om verzocht (herhaald op 18 december 2024 en vervolgens op 16 januari 2025), en de consument ervan uit mocht gaan dat de bank de verlaging met terugwerkende kracht zou toepassen. De WOZ-waarde was feitelijk al 3 jaar hoger dan bij de aanvraag van de hypothecaire geldlening.

2.7 Volgens de consument had de bank bijvoorbeeld jaarlijks even een controle moeten uitvoeren, of hun klant daarvan opmerkzaam moeten maken. Hij is nu bij toeval via een tv-uitzending van Radar opmerkzaam gemaakt, anders had hij nog geen verzoek ingediend. In de ogen van de consument is het schandalig dat de bank op deze manier extra marge maakt en dat hij daar ook niet bij het aangaan van de hypothecaire geldlening door de bank-adviseur op geattendeerd is. Vele huiseigenaren hebben totaal geen weet van de mogelijkheid om de rente-opslag te verlagen.

2.8 De consument vindt het bovendien niet van deze tijd om een percentage van 67% aan te houden, omdat de bank totaal geen risico loopt. In de huidige woningmarkt is een dergelijk percentage als executiewaarde veel te hoog.

Het verweer

2.9 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

Welke vraag wordt beoordeeld?

3.1 De vraag die voorligt is of de bank de rente-opslag met terugwerkende kracht moet verlagen. De commissie is van oordeel dat de bank dit niet hoeft te doen en licht dit als volgt toe.

3.2 Overigens terzijde: de consument heeft ook een hypothecaire geldlening bij de bank voor een verhuurde woning. De consument heeft die hypothecaire geldlening, en de WOZ-waarde van die woning, meermaals genoemd. De commissie gaat er echter vanuit dat de klacht daar niet over gaat, omdat daar volgens de bank geen risico-opslag voor geldt en omdat de consument in de interne klachtenprocedure wel benoemd heeft dat de variabele rente voor de verhuurhypotheek niet aangepast is, maar niet dat hij het daar niet mee eens is. Bovendien refereert de consument alleen aan de risico-opslagen op de hypothecaire geldlening voor zijn woonhuis.

Moet de bank de risico-opslag met terugwerkende kracht aanpassen?

3.3 Uitgangspunt is hetgeen tussen partijen is afgesproken. Tussen partijen is in 2019 een overeenkomst van hypothecaire geldlening, zoals bedoeld in artikel 6:217 Burgerlijk Wetboek (zie de bijlage), tot stand gekomen.

De overeenkomst en de daarop van toepassing zijnde voorwaarden bevatten geen bepaling die de bank verplicht de risico-opslag aan te passen gedurende de rentevaste periode. In artikel 27 van de Plusvoorwaarden staat dat er opslagen kunnen gelden op de door de klant gekozen rente, bijvoorbeeld in verband met de waarde van de hypothecaire geldlening in verhouding met de waarde van de woning (zie de bijlage). Ook staat in artikel 27 van de Plusvoorwaarden dat de risico-opslag gedurende de overeengekomen rentevaste periode niet wordt gewijzigd.

3.4 Desondanks verlaagt de bank de risico-opslag als blijkt dat de verhouding tussen de resterende schuld en de waarde van de woning in een andere risicoklasse terecht gekomen is, als de consument aantoont dat de waarde inmiddels gestegen is. In het onderhavige geval heeft de consument met de WOZ-rapporten aangetoond dat de waarde van zijn woning zodanig gestegen is dat de hypothecaire geldlening in een andere risicoklasse valt (lager dan 67,5%, in plaats van meer dan 90%). Aangezien de overeenkomst en de algemene voorwaarden niet voorschrijven dat de risico-opslag gewijzigd kan worden gedurende de rentevaste periode, hoeft de bank dat ook niet met terugwerkende kracht te doen.

3.5 De consument stelt dat de bank de rente pas per 1 februari 2025 heeft aangepast, terwijl hij al in december 2024 een verzoek heeft ingediend om de risico-opslag te verlagen. Volgens de bank is de risico-opslag per 31 december 2024 gewijzigd. De commissie gaat ervan uit dat de rente over januari 2025 per 1 februari 2025 is afgeschreven en zij heeft niet kunnen vaststellen dat de bank de verlaging onnodig laat heeft doorgevoerd.

Informatievoorziening

3.6 De consument stelt verder dat de bank hem niet heeft gewezen op de mogelijkheid om de risico-opslag te laten verlagen. De geschillencommissie heeft in eerdere uitspraken[1] geoordeeld dat de bank niet op grond van wettelijke bepalingen en ook niet op grond van haar zorgplicht gehouden is om haar klanten op eigen initiatief te informeren over de mogelijkheden van het wijzigen van de risico-opslag vanwege een gewijzigde verhouding tussen de hypothecaire geldlening en de waarde van de woning.

3.7 De consument spitst dit verder toe op de hypotheekadviseur van de bank die hem geadviseerd heeft bij het afsluiten van de hypothecaire geldlening. De adviseur is bij de uitvoering van zijn opdracht gehouden om de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen (artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek, zie de bijlage bij deze uitspraak). Dat betekent dat hij bij de uitvoering van zijn opdracht de zorgvuldigheid moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht.[2]

[1] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2017-018, 2018-289, 2019-755 en 2021-0342, te vinden op www.kifid.nl.
[2] Zie het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122.

Dat de hypotheekadviseur van de consument bij het afsluiten van de hypothecaire geldlening de voorwaarden op dit vlak niet heeft doorgesproken met de consument, leidt niet tot het oordeel dat de adviseur daarmee op zichzelf zijn zorgplicht zou hebben geschonden. Ook dit deel van de klacht is daarom ongegrond.

Hoogte van het percentage

3.8 De consument stelt tot slot dat het percentage van 67,5% waarmee de bank rekent niet meer van deze tijd is, omdat het risico voor de bank veel kleiner is. Dit percentage is de verhouding tussen de waarde van de woning en de hoogte van de hypotheekschuld waaronder de bank geen opslag in rekening brengt voor de hypothecaire geldlening. De bank heeft naar voren gebracht dat zij als contractspartij zelf kan bepalen of en onder welke voorwaarden zij een financiering verstrekt. Van deze voorwaarden maakt het risico- en prijsbeleid onderdeel uit.

3.9 De commissie onderschrijft dat de bank een contracts- en beleidsvrijheid heeft om te bepalen onder welk percentage de risico-opslag vervalt. Die vrijheid wordt alleen beperkt als de bank daarmee de wet overtreedt of als het handelen van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Op basis van wat gesteld is, is het de commissie niet gebleken dat de bank haar contracts- en beleidsvrijheid schendt. Ook dit klachtonderdeel kan daarom niet tot een ander oordeel leiden.

Ambtshalve toetsing

3.10 Voor de beoordeling van de klacht is het beding artikel 27 van de Plusvoorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, 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 verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, 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 wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Deze bijlage bevat bepalingen uit de Plusvoorwaarden en uit het Burgerlijk Wetboek

Algemene Plusvoorwaarden voor particuliere leningen van de Rabobank 2018

Artikel 27 Wat geldt voor de opslagen?

a Er kan een opslag op uw rente gelden. Bijvoorbeeld omdat:

• uw lening in een bepaalde tariefklasse valt. Voor het bepalen van de hoogte van de rente gebruiken wij namelijk tariefklassen. In welke tariefklasse uw lening valt, wordt bepaald door de hoogte van de lening ten opzichte van de marktwaarde van uw woning

• de woning een bijzonder onderpand is, zoals een woonboot.

Op onze website leest u meer over de actuele opslagen op uw rente en de tariefklassen.

b De bestaande tariefklassen en opslagen kunnen wij wijzigen. Ook kunnen wij nieuwe tariefklassen en opslagen toevoegen. Tijdens de rentevastperiode passen wij uw tariefklassen en opslagen niet aan, tenzij wij dit met u afspreken. Bijvoorbeeld als u een extra bedrag wilt lenen.

Burgerlijk wetboek

Artikel 6:217

1. Een overeenkomst komt tot stand door een aanbod en de aanvaarding daarvan.

2. De artikelen 219-225 zijn van toepassing, tenzij iets anders voortvloeit uit het aanbod, uit een andere rechtshandeling of uit een gewoonte.

Artikel 7:401

De opdrachtnemer moet bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.