Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0105
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 1 oktober 2021
Ingediend door	: de heer [naam 1], verder te noemen de consument 1, en mevrouw [naam 2], echtelieden, beiden verder te noemen de consumenten
Tegen	: Quion Groep B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Quion
Datum uitspraak	: 16 februari 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Schuld/marktwaarde-verhouding. Risicoklasse. Quion heeft de consumenten in 2008 een aflossingsvrije hypothecaire geldlening met een vaste rente en een rentevastperiode van tien jaren verstrekt. In 2016 zijn partijen een rentevastperiode van twaalf jaren en een lagere vaste rente overeengekomen. De consumenten hebben tussentijds op de hypothecaire geldlening afgelost. In 2021 vragen zij Quion om de hypothecaire geldlening in te delen in een lagere risicoklasse. Ter onderbouwing van hun verzoek hebben de consumenten bij Quion de meest recente WOZ-waarde ingediend. Quion weigert de hypothecaire geldlening in te delen in een lagere risicoklasse en vraagt de consumenten een recent taxatierapport bij Quion in te dienen. De consumenten zijn het hiermee niet eens en vorderen dat Quion de hypothecaire geldlening alsnog in een lagere risicoklasse indeelt op basis van de WOZ-waarde. De commissie wijst deze vordering af.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) het verweerschrift van Quion; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek van Quion.

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 hebben gekozen voor een bindend advies. Quion heeft echter gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 27 augustus 2008 heeft Oosteroever Hypotheken B.V. (hierna: de kredietverstrekker) voor de financiering van de aankoop van een woning (hierna: de woning) aan de consumenten een aflossingsvrije hypothecaire geldlening van € 188.250,- met een rente van 5,45% per jaar en een rentevastperiode van tien jaren verstrekt. De consumenten hebben aan de kredietverstrekker een recht van eerste hypotheek op de woning verleend. Quion is de *servicer* met betrekking tot de hypothecaire geldlening.

2.2 Op de kredietovereenkomst zijn de Algemene Voorwaarden Oosteroever Hypotheken B.V. Solide Koers Programma AV2004-S (hierna: de voorwaarden) van toepassing. In artikel 19 van de voorwaarden staat:

*"**Artikel 19 Aanpassing van de voorwaarden van de Geldlening***

1. *Geldnemer is gerechtigd om de geldverstrekker te verzoeken om op een in de offerte bepaalde termijn een vergelijking tussen het verschuldigde en de executiewaarde van de woning te laten plaatsvinden.*
2. *De executiewaarde van de woning zal in dat geval worden bepaald door middel van een taxatie van een met instemming van geldverstrekker benoemde c.q. aangewezen taxateur. De geldnemer is gehouden aan deze taxatie medewerking te verlenen en aan de taxateur vrij toegang te verlenen tot de woning. (…)*
3. *De kosten van de taxatie komen voor rekening van geldnemer.*
4. *Op grond van de vergelijking tussen het verschuldigde en de getaxeerde executiewaarde van de woning is geldverstrekker gerechtigd om de voor het verschuldigde geldende rente aan te passen, dan wel (vervroegde) aflossing van (een deel van) het verschuldigde te verlangen. (…)*

2.3 Op 1 maart 2016 zijn partijen een vaste rente van 2,30% per jaar en een rentevastperiode van twaalf jaren overeengekomen.

2.4 Op 1 september 2021 heeft de consument 1 aan Quion een e-mail gestuurd. Hierin staat:

"(…) Inmiddels hebben we aardig wat afgelost, en klopt de risicoklasse (55-65%) niet meer. De hoogte van de lening (€ 70.800,-) t.o.v. de laatste WOZ waarde (1/1/20 is € 307.000,-) komt uit op ongeveer 23%. (…)
Hierbij het verzoek om deze risicoklasse aan te passen en daarmee het maandbedrag te verlagen. (…)"

2.5 Op 10 september 2021 heeft de consument 1 aan Quion een e-mail gestuurd. Hierin staat:

"(…) Hierbij dien ik een klacht in tegen de afwijzing van ons verzoek tot verlaging van de risicoklasse. (…)

Vandaag, 10 september, ontving ik uw afwijzing met een verwijzing naar de hypotheekvoorwaarden.

Uiteraard kloppen deze, en staan jullie wettelijk in jullie recht.
Maar gezien de duidelijkheid van onze situatie, en de redelijkheid en billijkheid van ons verzoek vinden wij het niet meer dan logisch dat jullie de risicoklasse, zonder een duur taxatierapport, wijzigen.

Ik heb in het eerste verzoek al de brief met de WOZ waarde zoals door de gemeente Capelle aan den IJssel verzonden is meegestuurd, bij deze nogmaals. (…)"

2.6 Op 20 september 2021 heeft Quion aan de consumenten een brief gestuurd. Hierin staat:

"(…) U bent het niet eens dat u een taxatierapport moet aanleveren om uw risicoklasse te wijzigen. U bent van mening dat een taxatierapport niet nodig is. (…) Toch ontvangen wij alsnog een taxatierapport. Hieronder leg ik u uit waarom.

Waarom is een WOZ waarde niet voldoende?
De WOZ waarde is een indicatie van wat uw woning waard zou kunnen zijn. De WOZ waarde wordt door uw gemeente geschat. Zij kijken onder andere naar de gemiddelde verkoopprijs van vergelijkbare woningen. De ligging van uw woning. De gemeente geeft uw woning dan een bepaalde waarde. Dit zegt niets over de actuele waarde van uw woning. Een taxateur kijkt veel verder dan de gemeente. Een taxateur kijkt naar de staat van woning. Is uw fundering nog goed. Is er voldoende onderhoud geweest aan uw woning. Allemaal zaken die invloed hebben op de actuele waarde van woning. (…)"

2.7 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consumenten, waarna zij hun klacht bij Kifid hebben ingediend.

De klacht en vordering van de consumenten

2.8 De consumenten vorderen dat Quion de hypothecaire geldlening indeelt in de risicoklasse die volgt uit de WOZ-beschikking van 1 januari 2020 van de Gemeente Capelle aan den IJssel, waarin een waarde van de woning van € 307.000,- is vermeld (hierna: de WOZ-beschikking).

2.9 Volgens de consumenten is de hypothecaire geldlening niet meer ingedeeld in de juiste risicoklasse en moet Quion dat aanpassen. Daarvoor hebben zij de volgende argumenten aangevoerd:

- De consumenten hebben inmiddels behoorlijk wat op de hypothecaire geldlening afgelost. De risicoklasse waarin de hypothecaire geldlening is ingedeeld (50%-65%) klopt daarom niet meer. De hoogte van de hypothecaire geldlening (€ 70.800,-) ten opzichte van de waarde van de woning volgens de WOZ-beschikking (€ 307.000,-) komt uit op 23%.
- De WOZ-waarde zal ten opzichte van de waarde van de woning volgens de WOZ-beschikking behoorlijk zijn gestegen.

In de straat waarvan de woning deel uitmaakt is een woning verkocht voor € 300.000,-, terwijl die woning kleiner is dan de woning en in een slechtere staat van onderhoud verkeert. Daarnaast hebben de consumenten recent geïnvesteerd in dertien zonnepanelen en in airconditioning voor de woning.

- Ten onrechte maakt Quion aanspraak op een taxatierapport als basis om de risicoklasse van de hypothecaire geldlening te wijzigen. Een taxatierapport opgesteld door een gecertificeerd taxateur geeft inderdaad meer betrouwbaarheid dan de WOZ-beschikking, maar omdat het restant van de hypothecaire geldlening zo laag is, wegen de kosten van een taxatierapport niet op tegen de besparing.
- Op grond van de redelijkheid en billijkheid zou Quion moeten afwijken van de voorwaarden.
- Ten onrechte verwijst Quion naar de uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2020-374. Die uitspraak is niet van toepassing, omdat het in die zaak ging om de vordering van een consument ter zake van de taxatiekosten. In de zaak van de consumenten is daarvan geen sprake. De uitspraak van de Geschillencommissie Kifid nr. 2020-731 is veel relevanter. In die zaak hadden de consumenten een gevalideerd taxatierapport aangeleverd en werd de vordering toegewezen. In die zaak heeft de commissie geoordeeld dat de kredietverstrekker misbruik van haar beleidsvrijheid heeft gemaakt. Die zaak is meer vergelijkbaar met de zaak van de consumenten.

Het verweer van Quion

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

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het erom of Quion voor het aanpassen van de risicoklasse van de hypothecaire geldlening van de consumenten terecht aanspraak heeft gemaakt op een gevalideerd taxatierapport van een taxateur. De commissie is van oordeel dat dat het geval is en zal dat hierna toelichten.

Wat houdt partijen verdeeld?

3.2 De consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat uit de WOZ-beschikking voldoende duidelijk blijkt dat de waarde van de woning op 1 januari 2020 € 307.000,- was en dat dat een neerwaartse aanpassing van de risicoklasse van de hypothecaire geldlening rechtvaardigt. Volgens de consumenten zou Quion op grond van de redelijkheid en billijkheid moeten afwijken van de voorwaarden, die in dit verband een taxatierapport vereisen. Zie hetgeen hierover onder 2.8 en 2.9 is opgenomen.

3.3 Daartegenover heeft Quion het standpunt ingenomen dat de wijziging van de hoogte van de hypothecaire geldlening ten opzichte van de waarde van de woning (hierna: de schuld/ marktwaarde-verhouding) volgens de WOZ-beschikking weliswaar evident is, maar dat dat geen aanpassing van de risicoklasse op basis van een modelmatige waardering rechtvaardigt. Quion heeft in dat verband toegelicht dat partijen zijn overeengekomen dat een wijziging van de risicoklasse uitsluitend mogelijk is op basis van een taxatierapport en dat dat in de voorwaarden staat. Volgens Quion biedt een taxatierapport van een onafhankelijke en gecertificeerde taxateur voor haar risico-inschatting meer waarborgen ten aanzien van de betrouwbaarheid van de waarde van de woning dan een modelmatige waardering op basis van een WOZ-beschikking. Quion heeft toegelicht dat zij hierbij aansluit bij de eis die volgt uit artikel 115 lid 6 van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft[1] en dat zij in dit verband bovendien vrij is in het voeren van haar beleid. Volgens Quion is het verstrekken van nieuwe hypothecaire geldleningen en het wijzigen van bestaande hypothecaire geldleningen volgens de nieuwe richtlijn van de Europese Bankenautoriteit inzake de initiëring en monitoring van leningen niet langer toegestaan. Quion baseert haar standpunt ten slotte op de uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2020-374.

Mocht Quion aanspraak maken op een taxatierapport van een taxateur?

3.4 Naar het oordeel van de commissie was Quion gerechtigd voor de aanpassing van de risicoklasse van de hypothecaire geldlening van de consumenten aanspraak te maken op een taxatierapport van een taxateur. Partijen zijn dat overeengekomen, dat blijkt uit artikel 19 van de voorwaarden, hiervoor opgenomen onder 2.2. In de e-mail van de consument 1 van 10 september 2021, hiervoor opgenomen onder 2.5, heeft de consument 1 de toepasselijkheid van artikel 19 van de voorwaarden bovendien met zoveel woorden erkend. Daarmee staat voor de commissie in zoverre vast dat Quion bevoegd was om voor de bepaling van de waarde van de woning een taxatierapport van de consumenten te verlangen.

Heeft Quion naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid aanvaardbaar gehandeld?

3.5 Het voorgaande oordeel zou anders kunnen zijn als Quion bij de uitoefening van haar bevoegdheid heeft gehandeld in strijd met hetgeen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid aanvaardbaar is.[2] De commissie past bij de beoordeling hiervan de nodige terughoudendheid toe.[3] In lijn met haar uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2020-374 is de commissie van oordeel dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is dat Quion van de consumenten een taxatietrapport heeft verlangd voor de aanpassing van de risicoklasse van de hypothecaire geldlening.

---

[1] Zie de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Zie artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek, te raadplegen in de bijlage bij deze uitspraak.
[3] Zie Commissie van Beroep Kifid nrs. 2014-005 en 2014-007 en Geschillencommissie Kifid nr. 2018-400.

3.6 De stelling van de consumenten dat de schuld/marktwaarde-verhouding met betrekking tot de woning op basis van de WOZ-beschikking 23% bedraagt, weegt hierbij naar het oordeel van de commissie onvoldoende op tegen het belang van Quion om een taxatierapport van de consumenten te verlangen. In haar e-mail van 20 september 2021 aan de consumenten, hiervoor opgenomen onder 2.6, heeft Quion haar beweegredenen hiervoor uiteengezet. Quion heeft aangevoerd dat een taxatierapport meer zekerheid biedt dan een modelmatige waardering die door een gemeente is vastgesteld. Een taxateur kijkt volgens Quion naar de staat van de woning en beoordeelt of de fundering nog goed is en of er voldoende onderhoud aan de woning is gepleegd. Dat is naar het oordeel van de commissie geen onaanvaardbaar standpunt. Verder is voor de commissie voldoende komen vast te staan dat Quion zowel bij het aanvraagproces van hypothecaire geldleningen als bij het beheerproces de aanlevering van een taxatietrapport vereist. Quion behandelt haar klanten in beide gevallen dus hetzelfde. Ook dat is niet onaanvaardbaar. De stelling van de consumenten dat de uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2020-374 toepassing mist en dat de uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2020-731 in de onderhavige zaak relevanter is, is onjuist. In laatstgenoemde zaak speelde een rol dat de bank nieuwe aanvragers van hypothecaire geldleningen naast een gevalideerd taxatierapport een modelmatige waardering als alternatief aanbood en beheerklanten niet. Dit aspect is in de onderhavige zaak niet aan de orde.

3.7 Al hetgeen de consumenten in afwijking van dit oordeel hebben gesteld en aangevoerd, kan niet tot een ander oordeel leiden.

Wat is de conclusie?

3.8 De conclusie is dat Quion voor het aanpassen van de risicoklasse van de hypothecaire geldlening van de consumenten terecht aanspraak heeft gemaakt op een gevalideerd taxatierapport van een taxateur. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. 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 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

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 6:248 BW

1. (…)
2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo Wft)

Artikel 115 BGfo Wft

1. Ter voorkoming van overkreditering legt een aanbieder van krediet de criteria vast die hij ten grondslag legt aan de beoordeling van een kredietaanvraag van een consument en past hij deze criteria toe bij de beoordeling van een kredietaanvraag.
2. Het eerste lid is niet van toepassing op aanbieders van krediet voor zover zij krediet aanbieden in de vorm van een geoorloofde debetstand die binnen drie maanden dient te worden afgelost en die niet hoger is dan het bedrag dat maandelijks op de rekening wordt gestort.
3. Bij ministeriële regeling worden de inkomenscriteria vastgesteld en de maximale hoogte van het hypothecair krediet in verhouding tot de waarde van de woning.
4. In aanvulling op het eerste lid past een aanbieder van hypothecair krediet de bij ministeriële regeling vastgestelde inkomenscriteria toe bij de beoordeling van een aanvraag voor een hypothecair krediet.
5. Een aanbieder van hypothecair krediet houdt bij de beoordeling van de kredietaanvraag rekening met het bij ministeriële regeling bepaalde maximale hypothecair krediet in verhouding tot de waarde van de woning.
6. De waarde van de woning is:
    1. de koopsom of aannemingsom dan wel de kosten volgens de begroting van een bouwkundig bedrijf, eventueel vermeerderd met de kosten van de grond, kosten van de bouw, inclusief de kosten voor meerwerk, bouwrente en renteverlies tijdens de bouwperiode, en de aansluiting op nutsvoorzieningen;
    2. de marktwaarde van de woning blijkens een door een deskundig taxateur opgemaakt taxatierapport dat op het moment van aangaan van het hypothecair krediet niet ouder is dan een jaar, eventueel na verbouwing; of
    3. de waarde van de woning zoals laatstelijk bepaald op grond van de Wet waardering onroerende zaken of de waarde op grond van een modelmatige waardering, met dien verstande dat in beide gevallen de hoogte van het hypothecair krediet niet meer mag bedragen dan 90% van de aldus vastgestelde waarde van de woning.

7. In afwijking van het zesde lid, onder 2°, mag tevens worden uitgegaan van de waarde van de woning zoals laatstelijk bepaald op grond van de Wet waardering onroerende zaken, indien sprake is van een aanvraag van een hypothecair krediet met betrekking tot een woning die reeds geheel of gedeeltelijk in eigendom is van de consument of met betrekking tot een woning die door erfopvolging geheel of gedeeltelijk door de consument wordt verkregen.