Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-372
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 4 oktober 2019
Ingediend door	: De heer [naam Consument 1] en mevrouw [naam Consument 2] verder te noemen Consumenten
Tegen	: Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Bank
Datum uitspraak	: 29 april 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

De klacht van Consumenten dat de Bank hen met informatie over de nieuwe tariefklassen-structuur heeft misleid dan wel onvolledig heeft geïnformeerd, is ongegrond. De op de klacht gebaseerde vordering 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 Consumenten ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak zal daardoor niet-bindend zijn.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consumenten hebben de van de Bank (als geldverstrekker) afkomstige hypotheekofferte van 31 januari 2019 voor akkoord ondertekend. Op 4 maart 2019 is de geldlening bestaande uit een annuïtair en lineair leningdeel verstrekt.

2.2 De rente voor beide leningdelen staat voor 30 jaar vast en bedraagt 3,05 %.

2.3 Die rente is gebaseerd op de toen geldende tariefklassenindeling van > 90% marktwaarde en het toen geldende rentetarief.

2.4 Consumenten konden in aanmerking komen voor een lager rentetarief voor 30 jaar vast van 2,85% behorende bij een marktwaarde van kleiner of gelijk aan 90% door de financieringsaanvraag met € 2.046,- te verlagen. Hiervoor is niet gekozen.

2.5 Contractueel is bepaald dat het rentepercentage gedurende de rentevaste periode niet automatisch kan dalen.

2.6 Na het sluiten van de geldlening is door de Bank een nieuwe tariefklassenindeling ingevoerd met daaraan gekoppeld een automatische verlaging van de rente tijdens de rentevastperiode als een consument als gevolg van aflossing in een lagere risicoklasse gaat vallen en de daarvoor geldende rente lager is dan de lopende rente.

2.7 De Bank heeft het intermediair over de aanstaande wijziging van de tariefklassenindeling geïnformeerd en daarbij onder meer laten weten dat naast de uitbreiding van de tariefklassen de risico-opslag automatisch wordt aangepast als op de geldlening is afgelost. Verder is hierover in de Nieuwsflits van 25 mei 2018, voor zover relevant, geschreven:

(…)
Wat betekent dit voor huidige klanten van Nationale-Nederlanden?
Zodra het nieuwe beleid voor tariefklassen wordt ingevoerd, berekenen wij automatisch de loan-to-value om te bepalen in welke klasse de hypotheek van de klant zit. Op basis hiervan wordt de (nieuwe opslag) bepaald en direct doorgevoerd als dat in het voordeel van de klant is. Nationale Nederlanden verhoogt tijdens de rentevaste periode niet de individuele risico-opslag van een klant.
(…)
Wat betekent dit voor de periode tot aan de introductie?
Tot de introductie van het nieuwe beleid eind 2018 geldt het huidige beleid voor tariefklassen van Nationale-Nederlanden en het huidige beleid van Delta Lloyd.

Heeft u nog vragen?
Voor meer informatie kunt u contact opnemen met uw (interne) accountmanager of kijk op adviseur.nn.nl (…)".

2.8 In de Nieuwsflits Hypotheken van 10 januari 2019 schrijft de Bank het intermediair dat introductie van het nieuwe beleid voor tariefklassen verschoven wordt naar het 2e kwartaal van 2019.

Verder is hierin door de Bank voor zover relevant geschreven:

(…)
Wel kunnen klanten met een NN hypotheek vanaf 1 januari 2019 alsnog profiteren van het automatisch dalen van de risico-opslag als ze hiervoor door aflossing in aanmerking komen.

Wat betekent dit voor uw klanten?
Na introductie van de nieuwe tariefklassen met de bijbehorende nieuwe risico-opslagen bekijken we welke leningdelen in de periode van 1 januari 2019 tot aan de introductiedatum automatisch gedaald zouden zijn naar een tariefklasse met een risico-opslag die lager is dan de huidige risico-opslag. Als klanten gedurende deze periode in aanmerking komen voor een lagere risico-opslag en daarmee een lagere rente, verrekent NN dat achteraf met de betreffende klanten. Klanten worden hierover te zijner tijd geïnformeerd.

Om te bepalen of de risico-opslag van de klant gedaald is, vergelijken we de huidige risico-opslag met de risico-opslag van de nieuwe tariefklassenstructuur. (…)

Heeft u nog vragen?
Voor meer informatie kunt u contact opnemen met uw (interne) accountmanager of kijk op adviseur.nn.nl."

2.9 Op 27 juli 2019 is door de Bank het nieuwe tarievenbeleid geïntroduceerd. Op basis daarvan zou de geldlening in de tariefklasse van tot en met 90% van de marktwaarde vallen met een risico-opslag van 0,30%. De hierbij behorende rente van 3,15% wordt niet in rekening gebracht. De overeengekomen rente van 3,05% blijft gehandhaafd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

3.1 Consumenten vorderen dat de Bank de rente met terugwerkende kracht per 1 augustus 2019 wijzigt naar 2,85%, of de teveel betaalde rente compenseert of de geldlenings-overeenkomst ontbindt opdat de geldlening kan worden overgesloten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft Consumenten met de informatie over de nieuwe tariefklassenstructuur misleid dan wel onvolledig geïnformeerd met schadeplichtigheid als gevolg.

3.3 Tijdens de financieringsaanvraag bestond de tarievenstructuur uit 3 risicoklassen en viel de geldlening op € 2.046,- na niet in de klasse kleiner of gelijk aan 90% van de marktwaarde met een rente 30-jaars vaste rente van 2,85%. Gelet op de informatie van de Bank over de aanstaande tariefklassenwijziging hebben Consumenten op advies van hun adviseur ervoor gekozen het gevraagde leenbedrag niet met € 2.046,- te verlagen en de offerte te accepteren. Een besluit mede gebaseerd op de informatie van de Bank dat vanaf 1 januari 2019 klanten alsnog automatisch zouden profiteren van de daling van de risico-opslag als ze daarvoor vanwege aflossing in aanmerking kwamen. Consumenten waren van mening hierop aanspraak te kunnen maken; een half jaar na verstrekking zou de lening in de klasse kleiner of gelijk aan 90% van de marktwaarde vallen. Consumenten schrijven hierover in hun klachtbrief "(…) *Er is wel aangegeven dat er een nieuwe tariefklassen en risico-opslagen geïntroduceerd zouden worden, maar als een hypotheek tot 90% van de marktwaarde van de woning in januari een rente heeft van 2,85% zou dit in augustus van ditzelfde jaar ook nog zo moeten zijn. Dat* [we] *lagere tariefklassen en lagere rente zouden kunnen krijgen, hebben we buiten beschouwing gelaten, omdat daar nog geen nadere informatie over bekend was. (…)*" .

3.4 De adviseur van Consumenten heeft gesteld voor de inwerkingtreding van het nieuwe beleid met de afdeling acceptatie van de Bank contact te hebben opgenomen; de adviseur heeft hierover in de repliek onder meer geschreven: "(…) *De acceptant gaf aan dat het logisch leek dat de rente zou dalen met 0,2% zodra de hypotheek onder de 90% MW zou dalen, maar dat zij dit niet met zekerheid kon zeggen. Er werd aangegeven dat het vervelend was, maar dat er nog geen informatie over beschikbaar was. Dat hier geen aantekening van in het dossier is gemaakt, zou best kunnen. Ik heb dit ook meer in algemene zin nagevraagd. (…)"*

Verweer Bank

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

4. Beoordeling

4.1 Vaststaat dat ten tijde van de financieringsaanvraag en het moment van het ondertekenen van de offerte het nieuwe beleid over de tariefklassen met de daarbij behorende rentetabellen nog niet was vastgesteld. Ook staat vast dat over de concrete inhoud van het nieuwe beleid geen informatie door de Bank is gedeeld. Daarmee is door de Bank niet de verwachting gewekt dat de oude tariefklassenstructuur met een verschil van 0,2% voor de klasse kleiner of gelijk aan 90% gehandhaafd zou blijven. Van misleiding en/of bewust achterhouden van informatie door de Bank is dan ook geen sprake.

Dat de Bank bij het beantwoorden van vragen over het nieuwe beleid geen concreet antwoord over de invulling van de nieuwe tariefklassen kan geven omdat dat nog niet is vastgesteld, is dus logisch. Het is dan ook hierom dat de stelling van Consumenten dat de Bank aansprakelijk moet worden gehouden voor de thans door Consumenten als negatief ervaren gevolgen van de door hen gemaakte afweging, wordt gepasseerd.

4.2 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen is de Commissie van oordeel dat de klacht als ongegrond moet worden beschouwd en de daarop gebaseerde vordering dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van 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.

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.