Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-374
(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 september 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Hypinvest B.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de Geldverstrekker
Datum uitspraak	: 29 datum 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en wet- en regelgeving

Samenvatting

Gevalideerd taxatierapport versus waardeverklaring. Consument heeft een waardeverklaring bij de Geldverstrekker aangeleverd, om daarmee aan te tonen dat de waarde van zijn woning gestegen is en dat een opslag op zijn hypotheekrente daarom verwijderd kan worden. De Geldverstrekker heeft de opslag echter pas verwijderd na ontvangst van een gevalideerd taxatierapport. Consument heeft vergoeding gevorderd voor de kosten van het taxatierapport en onnodig betaalde opslag door vertraging. De Geldverstrekker heeft zich verweerd met de stelling dat de klacht niet behandeld kan worden omdat deze al eerder door de Geschillencommissie behandeld is, maar de Commissie volgt de Geldverstrekker niet in dat verweer. In de inhoudelijke beoordeling is de Commissie tot de conclusie gekomen dat de eis van een gevalideerd taxatierapport niet onaanvaardbaar is. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) het formele verweer van de Geldverstrekker; 3) het inhoudelijke verweer van de Geldverstrekker en 4) de repliek van Consument.

1.2 De Commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument en zijn echtgenote hebben op 27 september 2006 voor de financiering van hun woning een hypothecaire geldlening afgesloten bij (de rechtsvoorganger van) de Geldverstrekker. Hierna worden zowel Consument en zijn echtgenote gezamenlijk als Consument in persoon aangeduid met Consument.

Op de hypothecaire geldlening zijn algemene voorwaarden uit 2004 van toepassing verklaard, waaronder Deel A1 Leningsvoorwaarden voor een Hypotheek van Betere Huize (hierna: de algemene voorwaarden). Relevante bepalingen van de algemene voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en wet- en regelgeving (zie bijlage).

2.2 Met ingang van een wijziging van de tariefklassen van de Geldverstrekker is op de hypotheekrente van Consument een opslag van 0,65% in rekening gebracht. Dit betreft een risico-opslag in verband met de verhouding van de waarde van de woning ten opzichte van de hoogte van de lening. In een brief van 12 december 2018 heeft de Geldverstrekker Consument geïnformeerd over de wijzen waarop deze opslag verwijderd kan worden: door een extra bedrag af te lossen of door met een gevalideerd taxatierapport aan te tonen dat de marktwaarde van de woning meer dan € 402.500,- bedraagt.

2.3 In januari 2019 heeft Consument een klacht over de Geldverstrekker ingediend bij Kifid (hierna: de eerdere klacht). Consument beklaagde zich daarin over de opslag op zijn hypotheekrente, omdat de introductie daarvan volgens Consument een wijziging van de voorwaarden behelst en de Geldverstrekker ten tijde van een fusie en een naamsverandering toegezegd heeft dat de voorwaarden niet zouden wijzigen. In deze eerdere klacht heeft Consument onder meer het volgende naar voren gebracht:

"Ik zou volgens de mededeling de opslag kunnen voorkomen door: (…) b) of een gevalideerd taxatie rapport overleggen waar ik dan ook nog zelf de kosten voor zou moeten betalen (…).

Het bovenstaande zie ik als een onbehoorlijke vorm van chantage. Ik vraag me nu af wat een mogelijke volgende, stiekeme actie van [de Geldverstrekker] zou kunnen zijn."

2.4 Op 16 juli 2019 heeft de Geschillencommissie van Kifid uitspraak gedaan over de eerdere klacht (hierna: de uitspraak). De uitspraak is op de website van Kifid gepubliceerd onder nummer 2019-504 en bevat de volgende tekst:

"Consument vordert:
1. De Geldverstrekker te gelasten om de geldende hypotheekvoorwaarden voor de huidige hypotheek voor nu en voor de rest van de looptijd ongewijzigd te continueren op de wijze zoals dat tot 31 december 2018 gebruikelijk is geweest;

2. De Geldverstrekker te verbieden om verdere stiekeme activiteiten te ontplooien die gericht zullen zijn op een voor Consument nadelige aanpassing van de hypotheekovereenkomst;

3. Indien de Geldverstrekker de over Consument en/of het onderpand bij haar bekende gegevens om voor haar moverende redenen toch wenst te actualiseren, de Geldverstrekker te gelasten om daar dan zelf de nodige actie toe te ondernemen, die ook zelf te betalen, en te garanderen dat dit voor onze relatie geen enkel verder gevolg zal hebben."

2.5 Het slot van de uitspraak van 16 juli 2019 luidt als volgt:

"Gelet op het bovenstaande oordeelt de Commissie dat de Geldverstrekker bevoegd is om een opslag op het rentetarief in rekening te brengen. De klacht is daarom ongegrond en de vordering zal worden afgewezen.

5. Beslissing
De Commissie wijst de vordering af."

2.6 Na ontvangst van de uitspraak over zijn eerdere klacht heeft Consument aan een makelaar de opdracht gegeven door middel van een waardeverklaring de waarde van de woning te bepalen. Consument heeft op 15 augustus 2019 een gratis waardeverklaring ontvangen waarin opgenomen is dat de marktwaarde van de woning € 415.000,- bedraagt (hierna: de waardeverklaring). Diezelfde dag heeft Consument de waardeverklaring naar de Geldverstrekker opgestuurd, met het verzoek om de opslag op de hypotheekrente te verwijderen in verband met de waarde van de woning van € 415.000,-. In de reactie van de Geldverstrekker van 16 augustus 2019 is opgenomen dat dit verzoek niet gehonoreerd wordt en dat Consument in plaats daarvan een gevalideerd taxatierapport dient aan te leveren.

2.7 In verband met deze reactie van de Geldverstrekker heeft Consument een gevalideerd taxatierapport laten opstellen (hierna: het taxatierapport). Hierin is op peildatum 28 augustus 2019 de waarde van de woning vastgesteld op € 416.000,-. Op 3 september 2019 heeft Consument het taxatierapport aan de Geldverstrekker overgelegd. Aan de hand van het taxatierapport heeft de Geldverstrekker de opslag van 0,65% verwijderd. Uit coulance heeft de Geldverstrekker dit met terugwerkende kracht naar 1 september 2019 gedaan.

De klacht en vordering

2.8 Consument beklaagt zich erover dat hij onnodig twee maanden opslag betaald heeft en kosten voor een gevalideerd taxatierapport heeft moeten maken. Consument vordert vergoeding voor deze vertragingskosten en taxatiekosten van in totaal € 766,50.

2.9 Volgens Consument heeft de Geldverstrekker de algemene voorwaarden tijdens de looptijd van de hypothecaire geldlening eenzijdig aangepast, ondanks dat in het verleden meerdere keren gesuggereerd is dat de voorwaarden ongewijzigd bleven.

2.10 Consument vindt dat het van onnodige arrogantie van de Geldverstrekker getuigt dat de Geldverstrekker geen genoegen genomen heeft met een waardeverklaring en in plaats daarvan een gevalideerd taxatierapport geëist heeft. Dit is een onredelijke eis. Het taxatierapport geeft vrijwel dezelfde waarde aan als de eerdere waardeverklaring.

2.11 Verder heeft Consument opgemerkt dat het handelen van de Geldverstrekker achteraf wel weer wordt gedekt door de politieke en andere vriendjes. Middels een pracht subjectief verhaaltje, niet over wat er werkelijk zwart wit staat geschreven, maar over hoe dat moet worden geïnterpreteerd (zoals het voor de financiële organisatie het beste uitkomt).

Het verweer

2.12 De Geldverstrekker heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Kan de klacht inhoudelijk behandeld worden door Kifid?

3.1 De Geldverstrekker heeft in haar verweer voorop gesteld dat de onderhavige klacht niet door Kifid behandeld kan worden, omdat de klacht al behandeld is in de uitspraak van 16 juli 2019. De Geldverstrekker heeft zich op het standpunt gesteld dat de huidige klacht van Consument identiek is aan hetgeen hij in zijn eerdere klacht naar voren gebracht heeft, aangezien hij in de eerdere klacht het volgende aangehaald heeft:

"Ik zou volgens de mededeling de opslag kunnen voorkomen door: (…) b) of een gevalideerd taxatie rapport overleggen waar ik dan ook nog zelf de kosten voor zou moeten betalen."

Volgens de Geldverstrekker heeft de Geschillencommissie hier in de uitspraak van 16 juli 2019 reeds over geoordeeld door de vordering van Consument af te wijzen.

3.2 In artikel 2.1 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening Bemiddeling en (bindend) advies is opgenomen dat de Geschillencommissie klachten niet behandelt voor zover de klacht al eerder is behandeld door de Geschillencommissie. Voor de vraag of de klacht behandeld kan worden, is dus relevant of de huidige klacht gelijk is aan de eerdere klacht.

3.3 De eerdere klacht had betrekking op de introductie van de opslag na een wijziging van de tarievenstructuur van de Geldverstrekker. De huidige klacht heeft echter betrekking op de voorwaarden waaronder de Geldverstrekker de opslag verwijdert. In de huidige klachtuiting aan de Geldverstrekker refereert Consument weliswaar aan de eerdere klacht, maar hij eindigt deze uiteenzetting met de woorden *"Wij hebben ons bij voorbaat geconformeerd en gaan daar nu niet verder meer op in"*. Deze uiteenzetting wordt dan ook in elk geval buiten beschouwing gelaten in de behandeling van de huidige klacht.

3.4 In de uitspraak van 16 juli 2019 zijn drie deelvorderingen van Consument opgenomen en de Commissie merkt op dat de huidige klacht overeenkomt met het derde deel van de vordering (zie overweging 2.4). In het vervolg van de uitspraak van 16 juli 2019 is een beoordeling van de grondslagen en argumenten van Consument opgenomen. Uit die beoordeling is een afwijzing van de volledige vordering gevolgd. Geen van de grondslagen en argumenten had echter betrekking op het derde deel van de vordering, zodat de Commissie destijds geen expliciet oordeel gegeven heeft over dat deel van de vordering. Gelet op deze omstandigheden is de Commissie van oordeel dat de huidige klacht inhoudelijk behandeld kan worden. Voor zover de huidige klacht onderdelen bevat die in verband met de eerdere klacht behandeld zijn, zijn die onderdelen echter niet behandelbaar.

Mocht de Geldverstrekker een gevalideerd taxatierapport verlangen?

3.5 Consument vindt het onredelijk dat de Geldverstrekker voor de verwijdering van de opslag een gevalideerd taxatierapport verlangt voor het vaststellen van de waarde van de woning. De Commissie stelt voorop dat in artikel 3.2.3 van de algemene voorwaarden die tussen partijen gelden, is opgenomen dat de waarde wordt vastgesteld aan de hand van een origineel taxatierapport, dat voldoet aan de door de Geldverstrekker te stellen eisen (zie de tekst van de relevante bepaling uit de algemene voorwaarden in de bijlage. Amstelstaete Hypotheken B.V. is de voormalige naam van de Geldverstrekker). De Geldverstrekker heeft uitvoering gegeven aan deze afspraak door de eis te stellen dat Consument een gevalideerd taxatierapport moet aanleveren. Niet is in voldoende mate gesteld (of gebleken) dat die voorwaarden niet zouden gelden tussen partijen, zodat de Commissie niet anders kan dan van die voorwaarden uit te gaan.

3.6 Consument heeft voorts, naar hij stelt, de beleidsvrijheid van de Geldverstrekker ten aanzien van het stellen van de eis om een gevalideerd taxatierapport over te leggen, ter discussie gesteld. De Commissie begrijpt dit aldus dat de Geldverstrekker naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet deze eis heeft mogen stellen. Daarover zij het volgende overwogen. Een afspraak tussen partijen kan buiten toepassing worden verklaard als de uitvoering van die afspraak in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (lid 2 van artikel 6:248 van het Burgerlijk Wetboek (BW), zie de tekst van dit artikellid in de bijlage).

Bij de beoordeling hiervan past de Commissie, gelet op de aard van artikel 6:248 lid 2 BW, de nodige terughoudendheid toe (zie bijvoorbeeld de uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nummer 2018-400 en de uitspraken van de Commissie van Beroep van Kifid, nummers 2014-005 en 2014-007).

3.7 In dit kader heeft Consument erop gewezen dat de vastgestelde waarde in de gratis waardeverklaring nagenoeg gelijk is aan het bedrag in het gevalideerde taxatierapport. Verder begrijpt de Commissie dat Consument vindt dat de Geldverstrekker de tekst van de algemene voorwaarden moet uitvoeren zoals het er zwart op wit staat, en dat de Geldverstrekker de tekst niet mag interpreteren zoals het haar uitkomt.

3.8 De Geldverstrekker heeft naar voren gebracht dat zij op basis van de verhouding tussen de hoogte van de lening en de waarde van de woning vaststelt welk risico zij loop voor een lening. Het is voor de Geldverstrekker belangrijk dat de risico-inschatting betrouwbaar is en een gevalideerd taxatierapport biedt volgens de Geldverstrekker meer waarborgen ten aanzien van de betrouwbaarheid dan een waardeverklaring of een waardebepaling. Het voornaamste verschil is dat een taxatierapport wordt gevalideerd door een onafhankelijk instituut, het Nederlands Woning Waarde Instituut (NWWI). Verder heeft de Geldverstrekker erop gewezen dat het in de financiële sector zeer gebruikelijk is om een gevalideerd taxatierapport te vragen om de waarde van een woning vast te stellen. Ten slotte heeft zij aangevoerd dat zij met de eis van een gevalideerd taxatierapport aangesloten heeft bij het bepaalde voor het aanbieden van hypothecaire geldleningen in artikel 115 lid 6 van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo, zie de bijlage).

3.9 Op basis van deze standpunten komt de Commissie tot de conclusie dat de omstandigheden onvoldoende zijn voor een oordeel dat het verlangen van een gevalideerd taxatierapport onaanvaardbaar is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid. De Geldverstrekker mocht dus deze eis stellen aan de waardebepaling.

3.10 De Geldverstrekker heeft wel toegelicht dat de relevante bepaling in de algemene voorwaarden gaat over de vaststelling van de *executiewaarde* (zie de tekst in de bijlage) en dat in plaats daarvan tegenwoordig de *marktwaarde* moet worden vastgesteld. Die kwestie is echter niet relevant in de onderhavige klacht, aangezien de klacht gaat over het document waarmee de waarde wordt aangetoond. Bovendien is deze wijziging reeds in de uitspraak van 16 juli 2019 beoordeeld, zodat dit onderdeel niet opnieuw behandeld kan worden, voor zover Consument hier opnieuw over klaagt.

3.11 Ten slotte heeft Consument in de huidige klacht, net als in de eerdere klacht, zich erop beroepen dat de Geldverstrekker toegezegd heeft dat de fusie en naamswijziging van de Geldverstrekker geen invloed zouden hebben op de voorwaarden.

In het onderhavige geval is echter niet gesteld en ook niet gebleken dat er een verband bestaat tussen de eis van een gevalideerd taxatierapport en de fusie en/of de naamswijziging. De Geldverstrekker beroept zich immers op algemene voorwaarden die dateren van vóór de fusie en de naamswijziging.

3.12 De door Consument gevorderde vergoeding voor de kosten van het rapport komen gelet op het bovenstaande niet voor vergoeding in aanmerking. Ook een eventuele vertraging die opgelopen is in het verwijderen van de opslag als gevolg van de eis van een gevalideerd taxatierapport komt niet voor vergoeding in aanmerking.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het Reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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 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. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en wet- en regelgeving

Algemene voorwaarden

"3.2.3 Rentevaststelling - wijziging in verhouding tussen leningsbedrag en executiewaarde
Door verhoging van het leningbedrag (aanvullende lening) wordt de verhouding tussen het leningbedrag en executiewaarde gewijzigd. Bij verhoging van het leningbedrag tot boven de 90% of 110% van de executiewaarde wordt het rentepercentage automatisch aangepast. Wijziging van de verhouding tussen het leningbedrag en executiewaarde door (extra) aflossing leidt niet tot aanpassing van het rentepercentage.
Indien de waarde van uw woning is toegenomen, kunt u Zwitserleven schriftelijk verzoeken om de executiewaarde te herzien. Indien het leningbedrag dan gelijk is aan of lager is dan 90% of 110% van de nieuwe executiewaarde, zal voor uw lening de rente worden toegepast welke geldt voor leningen met een leningbedrag dat gelijk is aan of lager is dan 90% respectievelijk 110% van de executiewaarde.

Voor herziening van de executiewaarde gelden de volgende voorwaarden:
1. de nieuwe executiewaarde moet blijken uit een door u te overleggen origineel taxatierapport dat voldoet aan de door Amstelstaete Hypotheken B.V. gestelde eisen;
2. van de looptijd van uw lening dienen minimaal vijfjaren te zijn verstreken;
3. indien een eerdere herziening van de executiewaarde heeft plaatsgevonden dienen sinds die herziening minimaal vijf jaren te zijn verstreken."

Artikel 6:248 BW

"(…) 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."

Artikel 115 BGfo

"(…)
6 De waarde van de woning is:

1. *de koopsom of aannemingssom 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.*

(…)"