Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0421

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

Datum uitspraak	17 mei 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
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

Opslagpercentage hypothecaire geldlening. De consumenten stellen dat de bank het opslagpercentage op hun hypothecaire geldlening eerder had moeten verlagen, naar aanleiding van de WOZ-waarde van hun 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 dan 1 december 2023 te verlagen. 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten; en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. D.S. Volleberg, advocaat kantoorhoudende te Leiden.

1.3 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.

1.4 De consumenten 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 De consumenten hebben in 2018 bij de bank een hypothecaire geldlening bestaande uit meerdere leningdelen (hierna: de lening) afgesloten. Partijen zijn bij het afsluiten van de lening per leningdeel een rentepercentage en een rentevastperiode overeengekomen.

In deze rentepercentages was bij aanvang een risico-opslag van 0,4% verwerkt, in verband met de verhouding tussen de waarde van de woning en de hoogte van de lening.[1] Op de lening zijn de Algemene Plusvoorwaarden voor particuliere leningen van de Rabobank 2017 (hierna: algemene voorwaarden) van toepassing verklaard. De relevante artikelen uit de algemene voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage.

2.2 Op enig moment hebben partijen gesproken over de financiële situatie van de consumenten. Tijdens dit gesprek is ook de inmiddels gestegen WOZ-waarde van de woning door de consumenten kenbaar gemaakt. De bank heeft toen aangegeven dat een hogere WOZ-waarde mogelijk tot een lagere rente voor de lening kan leiden.

2.3 De consumenten hebben de nieuwe WOZ-waarde van de woning aangeleverd bij de bank en het verzoek gedaan om de risico-opslag met terugwerkende kracht per 1 januari 2023 te verlagen.

2.4 Bij brief van 30 november 2023 heeft de bank de consumenten bevestigd dat zij een wijziging heeft doorgevoerd in de geldende rentepercentages op de lening. De rentes zullen echter niet met terugwerkende kracht worden verlaagd.

2.5 Omdat de bank niet bereid was om de rentetarieven met terugwerkende kracht per 1 januari 2023 aan te passen, hebben de consumenten daarover een klacht ingediend. De bank heeft de klacht van de consumenten op 14 december 2023 afgewezen. De bank heeft toegelicht dat in de algemene voorwaarden is opgenomen dat de renteopslag tijdens de rentevast-periode of variabele periode niet wordt gewijzigd. Sinds circa 2014 heeft de bank haar beleid gewijzigd en past zij de opslag ook aan tijdens een rentevastperiode, mits de klant daar zelf om vraagt en wordt aangetoond dat de verhouding tussen het geleende bedrag en de waarde van het onderpand zodanig is veranderd dat de lening in een lagere risicocategorie valt. Eind 2019 heeft de bank haar beleid nogmaals herzien en stelt zij niet meer de eis dat de klant zelf vraagt om een wijziging van de opslag. De bank heeft toegelicht dat het beleid op haar website staat vermeld.

2.6 Op 16 december 2023 hebben de consumenten hun klacht aan Kifid voorgelegd. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

De klacht en vordering

2.7 De consumenten vorderen betaling van een bedrag van € 2.400,-, te vermeerderen met de wettelijke rente hierover vanaf 1 januari 2023. Dit is het bedrag aan rente dat zij te veel hebben betaald vanwege de onterecht in rekening gebrachte risico-opslag, omdat de WOZ-waarde van 1 januari 2023 is.

[1] Hiermee wordt het risico voor de bank bepaald en wordt de lening in een bepaalde tariefklasse ingedeeld.

2.8 Volgens de consumenten is de bank tekortgeschoten in de dienstverlening door hen niet eerder te informeren over de mogelijkheid om de risico-opslag te verwijderen. De consumenten zien het als een plicht voor de bank om haar klanten jaarlijks te informeren over de mogelijke gevolgen bij een wijziging van de WOZ-waarde. Dat de bank informatie hierover heeft opgenomen op haar website, vinden de consumenten onvoldoende. De consumenten raadplegen alleen de website van de bank op het moment dat zij iets willen weten over een ophanden zijnde situatie en dat is niet met een zekere regelmaat.

2.9 Daarbij komt dat de consumenten niet op de hoogte waren van deze risico-opslag. De opslag is niet opgenomen in de overeenkomst en ook niet in de algemene voorwaarden. De consumenten stellen dat de bank dit in het contract duidelijk had moeten vermelden.

Het verweer

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

3. De beoordeling

3.1 De vraag die voorligt is of de bank het opslagpercentage eerder had moeten verlagen. Naar het oordeel van de commissie hoefde de bank dit niet te doen. Daarbij is het volgende van belang.

De overeenkomst is het uitgangspunt

3.2 Voor de beantwoording van de vraag onder 3.1 geldt als uitgangspunt hetgeen tussen partijen is afgesproken. Tussen partijen is in 2018 een overeenkomst van hypothecaire geldlening, zoals bedoeld in artikel 6:217 Burgerlijk Wetboek (BW), tot stand gekomen. Er is een rentevastperiode overeengekomen en op grond van artikel 27 van de algemene voorwaarden wordt de rente gedurende de overeengekomen rentevastperiode niet gewijzigd. De consumenten profiteren dus niet van een lagere rente, maar de bank kan in deze periode de rente ook niet verhogen. De overeenkomst en de daarop van toepassing zijnde voorwaarden bevatten geen bepaling dat de bank verplicht is de risico-opslag – al dan niet uit eigen beweging – aan te passen gedurende de rentevastperiode.

3.3 Uit de stukken is gebleken dat de bank vanaf 2014 echter wel op verzoek van de klant een aanvraag met betrekking tot verlaging van de risico-opslag, gedurende de looptijd van de rentevastperiode, in behandeling neemt. Per 1 december 2019 heeft de bank haar beleid aangepast en sindsdien verlaagt zij de risico-opslag automatisch als de verhouding tussen de hypotheekschuld en de bij de bank bekende woningwaarde daartoe aanleiding geeft. Klanten hoeven hier dus niet meer zelf om te vragen. De bank heeft toegelicht dat zij dat doet door haar klanten te benaderen voor een verlaging van de opslag op het moment dat deze verlaagd kan worden als gevolg van een extra aflossing of nieuw aangeleverde woningwaarde.

Het initiatief voor het aanleveren van een nieuwe woningwaarde lag bij de consumenten die van deze mogelijkheid op de hoogte konden zijn aan de hand van de informatie op de website van de bank.

De bank heeft op grond van de wet of haar zorgplicht geen informatieplicht over de mogelijkheid tot het wijzigen van de risico-opslag

3.4 De commissie oordeelt als volgt over de klacht van de consumenten over het feit dat de bank de consumenten niet periodiek heeft geïnformeerd over de mogelijke gevolgen voor de te hanteren risico-opslag bij een wijziging van de WOZ-waarde.

3.5 In eerdere uitspraken[2] is 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 hoogte van de hypothecaire geldlening en de waarde van de woning. Deze verplichting is er ook niet met betrekking tot mogelijke gevolgen van een wijziging in de WOZ-waarde van een woning. Het is niet gesteld en ook niet gebleken dat de bank daartoe verplicht is vanwege de tussen partijen gesloten overeenkomst. Er is bovendien geen rechtsregel die de bank hiertoe verplicht. Dit deel van de klacht wordt daarom niet toegewezen.

Had de bank de consumenten moeten informeren over de risico-opslag?

3.6 Een ander klachtonderdeel betreft de informatievoorziening over de opslag. Volgens de consumenten is de bank niet transparant over de opslag.

3.7 Voor variabele rentes geldt een verplichting om inzicht te geven in de opbouw van de rente (artikel 59aa BGfo, zie de bijlage). De consumenten hebben echter geen variabele rente, zij maken gebruik van een rentevastperiode van tien jaar. Er is voor de bank daarom geen verplichting om kenbaar te maken hoe de rente opgebouwd is. De bank hoeft de consumenten dus niet te laten weten dat er een opslag geldt en hoe hoog die is.[3] Ook dit deel van de klacht wordt daarom niet toegewezen.

Conclusie

3.8 Het uitgangspunt is de met de bank overeengekomen rente voor een bepaalde (rentevaste) periode. De rente wordt in beginsel tussentijds niet aangepast. De bank hanteert echter wel het beleid dat de consumenten de bank tussentijds kunnen vragen om de risico-opslag aan te passen als de schuld-marktwaardeverhouding is gewijzigd, bijvoorbeeld als de WOZ-waarde van de woning is gestegen.

---

[2] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2017-018, 2018-289, 2019-755 en 2021-0342, te vinden op www.kifid.nl.

[3] Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0511 en 2022-0738.

Daarbij is de bank niet gehouden om dat met terugwerkende kracht te doen. De commissie acht daarom geen grondslag aanwezig om de vordering van de consumenten toe te wijzen.

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 oktober 2023, 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 oktober 2023, 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 de wet en de Algemene Plusvoorwaarden voor particuliere leningen van de Rabobank 2017

Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft

Artikel 59aa

1. Een aanbieder verstrekt een consument voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst inzake een hypothecair krediet met een variabele debetrentevoet, ten minste informatie over:

a. de componenten waaruit de variabele debetrentevoet is opgebouwd;

b. of deze componenten een vast of variabel bestanddeel vormen van de debetrentevoet; en

c. de risico's die verbonden zijn aan een variabele debetrentevoet.

2. Bij ministeriële regeling kunnen regels worden gesteld met betrekking tot de door een aanbieder in de informatieverstrekking aan de consument te gebruiken aanduiding van de componenten waaruit de variabele debetrentevoet is opgebouwd.

Algemene Plusvoorwaarden voor particuliere leningen van de Rabobank 2017

Artikel 26 Wat geldt voor 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.

Artikel 27 Wat geldt voor een leningdeel waarvan de rente voor een bepaalde periode vast staat?

a Wij passen de rente niet aan tijdens de rentevastperiode. De rentevastperiode gaat in op het moment dat wij u het leningdeel geven. En stopt op de laatste dag van de kalendermaand waarin de rentevastperiode afloopt. Wel is het mogelijk dat u een opslag, een hogere opslag of een extra opslag moet betalen op de rente als u een extra bedrag leent. Bijvoorbeeld omdat uw lening in een hogere tariefklasse valt.

(...)