Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-274
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 januari 2020
Ingediend door	: mevrouw [naam consument 1] en de heer [naam consument 2], wonende te Amstelhoek, verder gezamenlijk te noemen Consumenten
Tegen	: Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 27 maart 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consumenten hebben gesteld dat de Bank ten onrechte de risico-opslag op de hypotheekrente niet heeft aangepast en dat de Bank ten onrechte weigert inzage te geven in de berekening en opbouw van de vaste rente. De Bank heeft de stellingen van Consumenten gemotiveerd betwist. De Commissie oordeelt dat de Bank niet verplicht was de risico-opslag op basis van berichten op haar website aan te passen en oordeelt dat de Bank slechts een verplichting heeft transparantie te geven over de opbouw van variabele rentetarieven en niet, zoals Consumenten hebben gesteld, over vaste rentetarieven. De klachten zijn ongegrond en de vorderingen worden afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door Consumenten ingediende klacht;
- 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 het Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

2.1. Op 5 november 2004 heeft de Bank een offerte voor een hypothecaire geldlening aan Consumenten uitgebracht. De offerte gaat uit van drie leningdelen, waarvan één Aflossingsvrije Hypotheek en twee Spaar Hypotheken. Alle leningdelen kennen een rentevastperiode van 15 jaar.

2.2. Op 22 februari 2005 heeft de Bank een aanvullende offerte voor de hypothecaire geldlening aan Consumenten uitgebracht. Ook de aanvullende offerte gaat uit van de drie leningdelen met een rentevastperiode van 15 jaar.

2.3. Op 16 april 2015 heeft de Bank Consumenten, op hun verzoek, een voorstel tot renteherziening toegestuurd. Hierin is, voor zover relevant, bepaald:

> *"U vroeg ons de rente van uw lening voortijdig aan te passen en tevens de rentevastperiode te verlengen. Dit betekent dat wij over de resterende rentevastperiode renteverlies lijden. Aanpassing is mogelijk, mits u dit renteverlies vergoedt. Dit is aangegeven onder 'kosten'. (…)*

Consumenten hebben voor de Aflossingsvrije Hypotheek gekozen voor een rente behorend bij een rentevastperiode tot 1 april 2035.

2.4. Tot 27 juli 2019 hanteerde de Bank drie tariefklassen, te weten:

> ***Tariefklasse***
> *NHG (Nationale Hypotheek Garantie)*
> *Tot en met 90% marktwaarde*
> *Meer dan 90% marktwaarde*

De hypothecaire geldlening van Consumenten viel in de tariefklasse 'Meer dan 90% marktwaarde'. Hiervoor gold een risico-opslag van 0,4%.

2.5. Consumenten hebben de Bank eind 2016 / begin 2017 verzocht de tariefklasse van de hypothecaire geldlening te wijzigen, vanwege de stijging van de WOZ, aflossingen op de hypothecaire geldlening en de opgebouwde waarde in de levensverzekering. Ter onderbouwing van hun verzoek hebben Consumenten verwezen naar de website van de Bank, waar de volgende berichten waren geplaatst:

> *"Uw persoonlijke situatie bepaalt of een risico-opslag moet worden betaald en hoe hoog deze is. Dit hangt onder andere af van de verhouding tussen de waarde van de woning en de lening die u heeft gesloten. Deze risico-opslag kan worden gewijzigd als u bijvoorbeeld meer gaat lenen of omdat de waarde van de woning daalt. (…)"*

> *"**Wanneer verandert mijn tariefklasse?***
> *De schuld-marktwaardeverhouding verandert als u aflost op uw hypotheek. Ook als de waarde van uw woning is gestegen of gedaald, heeft dat invloed op de schuld-marktwaardeverhouding. Als uw rentevastperiode bijna afloopt, beoordelen we op basis van uw aflossingen en de waarde van de woning in welke tariefklasse uw hypotheek dan valt. Ook als u zelf de rente tussentijds wijzigt, beoordelen we de tariefklasse opnieuw. Het kan zijn dat u daarna in een andere tariefklasse valt. Bij een tariefklasse hoort een risico-opslag die onderdeel is van rente die u betaalt. Nationale-Nederlanden werkt momenteel aan een aanpassing in de voorwaarden voor tariefklassen. Naast een aanpassing bij renteherziening is het straks ook mogelijk dat u gedurende uw rentevaste periode in een lagere tariefklasse komt."*

De Bank heeft het verzoek van Consumenten geweigerd en heeft ter onderbouwing aangevoerd dat de risico-opslag van 0,4% slechts zou kunnen vervallen bij een reguliere of tussentijdse herziening van de rente.

2.6. Per 27 juli 2019 heeft de Bank haar tariefklassen gewijzigd en heeft zij haar cliënten ingedeeld in een nieuwe tariefklasse. De Bank heeft Consumenten per brief van 28 juli 2019 bericht dat de Aflossingsvrije Hypotheek daardoor is ingedeeld in de tariefklasse 'Meer dan 50% tot en met 60% marktwaarde', ten aanzien waarvan een risico-opslag van 0,1% geldt. De Bank heeft de risico-opslag van de Aflossingsvrije Hypotheek van 0,4% naar 0,1% aangepast. In deze brief is verder, voor zover relevant, opgenomen:

> *"**Uw Spaar Hypotheek***
> *De risico-opslag van uw Spaar Hypotheek passen we niet automatisch aan. U kunt wel een lagere risico-opslag krijgen waardoor uw hypotheekrente daalt, maar dat is niet altijd gunstig. Uw premie stijgt daardoor namelijk. Wilt u weten of een aanpassing van uw Spaar Hypotheek gunstig voor u is? Vraag uw hypotheekadviseur dan om advies."*

2.7. Tussen Consumenten en de Bank is een geschil ontstaan over de aanpassing van de rente-opslag. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consumenten

3.1 Consumenten vorderen dat de Bank de risico-opslag met terugwerkende kracht aanpast en hen een schadebedrag van € 1.907,40, vermeerderd met wettelijke rente sinds 1 januari 2017, vergoedt. Tevens vorderen Consumenten dat de Bank de berekeningen, van de nieuwe tariefvoorstellen voor de leningdelen die geen Spaar Hypotheek zijn, voor hen inzichtelijk maakt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort samengevat, op de volgende grondslag. Consumenten hebben gesteld dat de Bank de op haar rustende zorgplicht jegens hen heeft geschonden. Zij hebben ter onderbouwing van hun stelling de volgende argumenten aangevoerd:

- Consumenten hebben de Bank meermaals verzocht om de berekeningen en de opbouw van de bedragen en percentages voor de leningdelen die geen (bank)Spaar Hypotheek zijn. De Bank weigert ten onrechte deze informatie aan hen te verstrekken;
- de informatievoorziening van de Bank is slecht, omdat zij Consumenten nimmer heeft geïnformeerd over de in het rentepercentage van de leningdelen verwerkte risico-opslag, noch hierover uitleg heeft gegeven. Bovendien heeft de Bank Consumenten nooit geïnformeerd dat gedane aflossingen impact konden hebben op de risico-opslag, zodat deze kon komen te vervallen. Daarnaast geeft de Bank inconsistente informatie;
- de Bank heeft eind 2016 / begin 2017 ten onrechte de risico-opslag op de hypothecaire geldlening niet aangepast, waardoor Consumenten te veel rente hebben betaald. Op de website van de Bank was vermeld dat het mogelijk was om de risico-opslag aan te passen.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

Algemeen

4.1 De klacht van Consumenten bestaat uit meerdere klachtonderdelen. De Commissie zal deze klachtonderdelen in het navolgende afzonderlijk behandelen.

Transparantie opbouw rentepercentages

4.2 Consumenten hebben, kort samengevat, gesteld dat de Bank ten onrechte geen inzicht heeft gegeven in de opbouw van de rentepercentages van de leningdelen die geen Spaar Hypotheek zijn en hebben verzocht om de achterliggende berekeningen. De Bank heeft gesteld dat zij hiertoe niet verplicht is.

4.3 De Commissie begrijpt het verzoek van Consumenten als een beroep op artikel 59aa en 68a Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (Bgfo). Deze artikelen verplichten een aanbieder om aan consumenten, voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst inzake een hypothecair krediet met een variabele debetrentevoet, informatie te verstrekken over de componenten waaruit deze variabele debetrentevoet is opgebouwd, of deze componenten een vast of variabel onderdeel zijn en welke risico's zijn verbonden aan de variabele debetrentevoet, en om wijzigingen gedurende de looptijd kenbaar te maken. De Commissie benadrukt dat deze artikelen alleen gelden voor variabele rente. Er is geen vergelijkbaar wetsartikel op grond waarvan een financieel dienstverlener verplicht wordt om inzicht te geven in de opbouw van een vaste rente. De Commissie volgt daarom het verweer van de Bank en oordeelt dat er geen verplichting bestaat op basis waarvan de Bank gehouden is om te specificeren hoe de vaste rente is opgebouwd en welke opslagen daarbij in rekening zijn gebracht. Zie onder meer Geschillencommissie Kifid 2017-107.

Aanpassing risico-opslag

4.4 Consumenten hebben gesteld dat de Bank ten onrechte de risico-opslag niet heeft aangepast op het moment dat Consumenten daarvoor in aanmerking kwamen. Hierdoor hebben Consumenten sinds eind 2016 / begin 2017 te veel rente betaald. Consumenten hebben door middel van berichten op de website van de Bank hun stelling, dat de tariefklasse automatisch wordt gewijzigd op het moment dat de schuld-marktwaarde verhouding verandert, onderbouwd. De Bank heeft dit betwist en heeft gesteld dat hieromtrent geen afspraken zijn gemaakt. Consumenten hebben hiertegen ingebracht dat er geen aparte afspraken nodig waren, omdat de website al vermeldde dat het mogelijk was.

De Bank heeft vervolgens aangevoerd dat de tariefklasse tot 27 juli 2019 niet automatisch kon 'meedalen'. Sinds 27 juli 2019 is dit wel mogelijk, mits het door de leningnemer wordt aangevraagd.

4.5 De Commissie stelt vast dat Consumenten hebben verwezen naar berichten op de website van de Bank. Hierbij hebben zij de volgende zin door Consumenten gemarkeerd: '*De schuld-marktwaardeverhouding verandert als u aflost op uw hypotheek.*' In de daarop volgende tekst staat echter, naar het oordeel van de Commissie, in duidelijke bewoordingen dat de tariefklasse opnieuw wordt beoordeeld als de rentevastperiode bijna afloopt. Vervolgens staat er dat het naast een aanpassing bij renteherziening, het in de toekomst ook mogelijk zal zijn om de tariefklasse aan te passen gedurende de rentevastperiode. Dit houdt, kort gezegd, in dat het niet mogelijk was om de tariefklasse op elk gewenst moment te wijzigen voor 27 juli 2019. Voor de invoering van de nieuwe tariefklassen, was dit immers alleen mogelijk bij het aflopen van een rentevastperiode. De Bank heeft zich daarom terecht op het standpunt gesteld dat de risico-opslag slechts bij een reguliere of tussentijdse renteherziening kon plaatsvinden. Bij de invoering van de nieuwe tariefklassen heeft de Bank de risico-opslag direct van 0,4% naar 0,1% aangepast. De Commissie oordeelt daarom dat ook dit klachtonderdeel ongegrond is.

Informatievoorziening van de Bank

4.6 Consumenten hebben tot slot gesteld dat de Bank hen voorafgaand aan de lening onvoldoende heeft geïnformeerd over de opbouw van de rente en de hoogte van de daarin opgenomen risico-opslag. Ook over de informatievoorziening tijdens de looptijd van de lening zijn Consumenten ontevreden. De Bank meent dat zij Consumenten adequaat en correct heeft geïnformeerd.

4.7 Ten aanzien hiervan oordeelt de Commissie, met verwijzing naar overwegingen 4.2 en 4.3, dat de Bank geen wettelijke verplichting had en heeft om haar cliënten te informeren over de opbouw van een vast rentepercentage. Dat een medewerker van de Bank heeft gezegd dat Consumenten wel om deze informatie moeten vragen, terwijl deze informatie volgens een andere medewerker (terecht) niet gegeven hoeft te worden, is uiteraard te betreuren. De Commissie verwacht dan ook van de Bank dat zij deze klacht gebruikt om haar dienstverlening te verbeteren. Dit is echter geen aanleiding om (een deel van) de vordering toe te wijzen.

Conclusie

4.8 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de Commissie dat de klacht van Consumenten ongegrond is en wijst hun vorderingen af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen 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.