

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0431

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	2 juni 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen ASR
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitskomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Schuld-marktwaardeverhouding. Risico-opslag. De consumenten stellen dat ASR sinds een aantal jaar ten onrechte een risico-opslag in rekening brengt. ASR had kunnen weten dat de woning van de consumenten in waarde is gestegen. ASR had volgens de consumenten de risico-opslag daarom eerder moeten verwijderen. De consumenten vorderen de te veel betaalde rente met terugwerkende kracht terug. De commissie oordeelt dat ASR de consumenten afdoende heeft geïnformeerd over de risico-opslag en de mogelijkheden deze te verlagen of te laten vervallen. ASR hoeft de risico-opslag niet met terugwerkende kracht aan te passen. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de stukken ingediend door partijen.
- 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 niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Op 8 februari 2018 heeft ASR een hypothecaire geldlening (hierna: de hypotheek) van € 750.000,- aan de consumenten verstrekt voor de aankoop van een woning (hierna: de woning). In het renteaanbod werd een marktwaarde van € 760.000,- gehanteerd. Daarbij hoorde een schuld-marktwaardeverhouding of risicoklasse van tot en met 110%. De consumenten maken gebruik van de (persoonlijke) online omgeving (hierna: de portal). Zij kunnen hierop informatie raadplegen met betrekking tot de hypotheek.

2.2 Op de portal staat het volgende:

“Indienen nieuwe waardebeoordeling

Is de waarde van uw woning gestegen en hoger dan de marktwaarde die hierboven staat? Dan kan het voor u interessant zijn om deze waarde te laten aanpassen. Als uw lening in een lagere tariefklasse komt, gaat u een lagere rente betalen. Vraag uw adviseur eerst wat de gevolgen kunnen zijn van de hogere marktwaarde. (...)

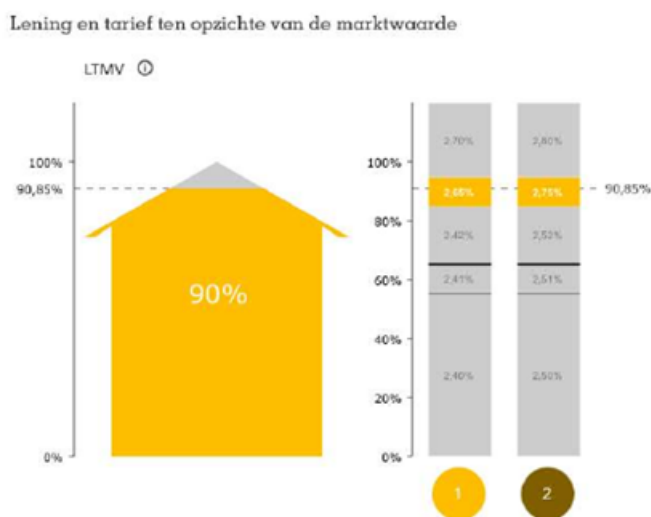
*Wat moet u hiervoor doen? Upload een actueel desktoptaxatierapport * of een actueel gevalideerd taxatierapport **. De taxatie mag niet ouder zijn dan 6 maanden en de kosten hiervan moet u zelf betalen. (...)*

Wanneer we uw rente aanpassen, hangt af van het moment waarop wij de taxatie van u krijgen. (...)

De opbouw van uw hypotheekrente

De hoogte van de rente hangt onder andere af van de verhouding tussen de hoogte van uw hypotheek en de waarde van uw woning. De verhouding tussen deze twee noemen wij de 'Loan-to-Market Value' (LTMV). Hoe hoger uw lening is ten opzichte van de waarde van uw woning, hoe hoger de risico-opslag die u betaalt. Andersom geldt uiteraard hetzelfde. Daalt de verhouding tussen uw lening en de waarde van uw woning? Dan kan deze risico-opslag lager worden.

In de grafieken hieronder geven wij de actuele verhouding weer tussen de marktwaarde van uw woning en de hoogte van uw lening. Dit is het percentage bij de horizontale gestippelde lijn. Rente bij uw leningdeel hoort. Als u met uw muis over de rentes gaat, ziet u wanneer welke rente geldt. Deze lijn laat ook zien welke rente bij uw leningdeel hoort. Als u met uw muis over de rentes gaat, ziet u wanneer welke rente geldt.



Afbeelding 1: de schuld-marktwaardeverhouding en de verschillende risicoklassen die daarbij horen.¹

¹ Deze schermafbeelding is door de consumenten aangeleverd toen zij de klacht indienden.

2.3 Op de website van ASR is met betrekking tot de risicoklassen het volgende vermeld:

"Risicoklassen voor leningen zonder NHG

Heb je een lening zonder NHG en is je lening hoger dan 55% van de waarde van je huis? Dan betaal je een opslag op je rente. Hoeveel meer rente je betaalt, hangt af van de risicoklasse waarin je lening zit. De WelThuis hypotheek kent de volgende risicoklassen

55% van de marktwaarde of minder

Kleiner of gelijk aan 56 – 65% van de marktwaarde

Kleiner of gelijk aan 66 – 85% van de marktwaarde

Kleiner of gelijk aan 86 – 95% van de marktwaarde

Kleiner of gelijk aan 96 – 110% van de marktwaarde

We controleren elke maand of jouw lening nog in dezelfde risicoklasse zit. We vergelijken daarvoor het openstaande bedrag van de lening met de bij ons bekende woningwaarde. Betaal je terug op de lening? Elke maand of een keer extra? Dan kan je lening daardoor in een lagere risicoklasse komen. Als dat zo is, verlagen we automatisch je hypotheekrente. Bekijk in onderstaande video hoe dit precies werkt. (...)

Is je huis meer waard geworden?

Is je huis meer waard geworden en denk je dat jouw lening naar een lagere risicoklasse kan? Stuur ons dan een gevalideerd taxatierapport met deze hogere waarde. Je kunt dit rapport uploaden in MijnHypotheek."

2.4 Bij brief van 5 juli 2021 heeft ASR de consumenten het volgende bericht:

"(...) Er is een verandering in uw hypotheek. Wij sturen u daarom een nieuw leningoverzicht. (...)

Waarom is uw rentepercentage veranderd?

De verhouding tussen de hoogte van uw lening en de marktwaarde van uw woning is veranderd. Het bedrag van uw totale lening is lager dan 95,000% van de marktwaarde van uw woning. Daarom hebben wij voor de lening(delen) hieronder uw rentepercentage verlaagd.

- Leningdeelnnummer: 1.648.304.101 is met 0,050% verlaagd.

- Leningdeelnnummer: 1.648.304.102 is met 0,050% verlaagd."

2.5 Op 30 november 2024 hebben de consumenten een vraag aan ASR gesteld over de tariefklasse waarin de hypotheek is ingedeeld. Op 2 december 2024 heeft ASR de consumenten geïnformeerd over de mogelijkheden om de risico-opslag te verlagen. De consumenten hebben vervolgens op 3 december 2024 een desktoptaxatie bij ASR aangeleverd. ASR heeft vanaf dat moment een woningwaarde van € 1.146.000,- geregistreerd. Per 1 januari 2025 heeft ASR de hypotheek ingedeeld in de tariefklasse tot 65% en de risico-opslag verlaagd.

De waarde van uw woning

Marktwaarde:

€ 1.146.000,00 ⓘ

Datum waardebepaling:

03-12-2024

- 2.6 Op enig moment hebben de consumenten bij ASR een klacht ingediend. In de klacht staat het volgende:

"Jouw klacht

(...)

Betreft

(...)

Je klacht

Hypotheek risico analyse

(...)

Afgelopen maand heb ik een Desktop taxatie laten maken en de waarde van mijn woning is getaxeerd op een bedrag wat effect heeft op mijn hypotheekrente. Mijn risico profiel is verlaagd, waardoor de rente gedaald is. Hier ben ik blij mee. Waar ik niet blij mee ben is dat dit niet met terugwerkende kracht is berekend. Het effect van terugwerkende kracht heb ik berekend op rond de 10K die jullie onterecht hebben berekend over de afgelopen jaren, rekening houdend met de CBS waarde stijgingen van vrijstaande woningen. Op jullie site adverteren jullie dat bij terugbetaling de rente automatisch daalt. Dat zou ook zo moeten zijn wanneer je risico profiel daalt. Mijn mening, maar ook besproken met een jurist.

*Gewenste
oplossing*

Een voorstel om mijn rente met terugwerkende kracht te corrigeren."

- 2.7 Op 17 december 2024 heeft ASR de klacht van de consumenten afgewezen en hen naar Kifid verwezen.

De klacht en vordering

- 2.8 De consumenten vorderen € 10.000,- van ASR. Daarnaast vorderen zij de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 18 december 2024. Zij leggen aan deze vordering ten grondslag dat ASR jarenlang ten onrechte een risico-opslag in rekening heeft gebracht. De consumenten vinden dat zij jarenlang te veel rente hebben betaald. De woningwaarde van de consumenten is in de afgelopen jaren gestegen waardoor de schuld-marktwaardeverhouding al voor 1 januari 2025 is gedaald. Als ASR de informatie op de website van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) had geraadpleegd, dan had zij kunnen weten dat de gemiddelde verkoopprijs van koopwoningen de afgelopen jaren (enorm) is gestegen.

Het verweer

- 2.9 ASR 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 het om?

- 3.1 De commissie moet beoordelen of ASR gehouden is om met terugwerkende kracht de risico-opslag in de hypotheekrente te laten vervallen nadat de consumenten in december 2024 hebben aangetoond dat hun woning meer waard is geworden en waardoor de schuld-marktwaardeverhouding is verlaagd.

- 3.2 De consumenten stellen zich op het standpunt dat ASR de website van het CBS had moeten raadplegen en dan had kunnen weten dat (vrijstaande) woningen in de loop der jaren meer waard zijn geworden. Met andere woorden had ASR zelf informatie moeten opzoeken en aan de hand daarvan de risico-opslag moeten verlagen. De commissie oordeelt daarover als volgt.

Wat is overeengekomen?

- 3.3 Voor de beoordeling van de klacht is van belang wat partijen met elkaar hebben afgesproken. De consumenten zijn in 2018 voor de twee leningdelen van de hypotheek met ASR een hypotheekrente van 2,7%, respectievelijk 2,8% voor de duur van 15 jaar overeengekomen. In dit rentepercentage was een de risico-opslag van 0,050% begrepen vanwege de op dat moment bestaande schuld-marktwaardeverhouding. In beginsel is het zo dat dat de rente gedurende deze afgesproken periode niet wijzigt.

Wat staat er op de website en de portal?

- 3.4 ASR heeft toegelicht dat de risico-opslag gedurende de rentevastperiode kan worden verlaagd als de klant aantoont dat schuld-marktwaardeverhouding lager is geworden. Deze informatie is terug te vinden op zowel de website van ASR als op de portal. De schuld-marktwaardeverhouding kan op twee manieren dalen, namelijk door afname van de schuld (door aflossingen) en doordat de woning meer waard is geworden. Als de schuld-marktwaardeverhouding daalt doordat op de lening is afgelost, dan past ASR de risicoklasse en de risico-opslag uit zichzelf aan.

ASR is niet gehouden de risico-opslag met terugwerkende kracht aan te passen

- 3.5 Zoals de commissie in eerdere uitspraken² heeft geoordeeld, is ASR niet gehouden om actief bij haar klanten na te vragen of de waarde van de woning is gewijzigd. Niet op grond van wettelijke bepalingen en ook niet op grond van haar zorgplicht. ASR is daartoe ook niet verplicht op basis van de tussen partijen gesloten overeenkomst. Ook is zij, zoals door de consumenten wel wordt gesteld, niet gehouden om de waarde van de woning aan te passen omdat uit openbare informatie van het CBS blijkt dat de gemiddelde waarde van koopwoningen is gestegen. Elke hypothecaire geldlening wordt gedekt door een onderpand.
- 3.6 Om te voorkomen dat er onvoldoende dekking is voor de uitstaande leningen laat ASR de risico-opslag pas vervallen als de klant heeft aangetoond dat de waarde van de woning daadwerkelijk is gestegen. Het ene koophuis is immers het andere niet. Hoewel de gemiddelde woningwaarde van koophuizen is gestegen, zijn er op individuele basis wel degelijk verschillen tussen woningen. Denk aan de inrichting, de staat van onderhoud of de dan al niet verhuurde staat van de woning.

² Zie onder andere GC Kifid 2025-0263 vanaf overweging 3.12.

De commissie acht het beleid van ASR dan ook niet onbegrijpelijk. Daarbij komt dat de hypotheek in juli 2021 in een lagere risicoklasse is ingedeeld in verband met de gewijzigde schuld-marktwaardeverhouding.³ De consumenten wisten derhalve dat de rente kon worden verlaagd als de verhouding tussen de uitstaande schuld en de waarde van de woning wijzigt. Gelet op de informatie die de consumenten tot hun beschikking hadden, had het op hun weg gelegen zelf actie te ondernemen teneinde de risico-opslag te verlagen.

- 3.7 De commissie oordeelt dat de consumenten voldoende zijn geïnformeerd over de mogelijkheid tot het wijzigen van de risico-opslag. Als de consumenten de risico-opslag eerder wilden laten vervallen hadden zij daarvoor zelf het initiatief moeten nemen. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

Wat is de conclusie?

- 3.8 De conclusie is dat ASR niet gehouden is met terugwerkende kracht de risico-opslag te laten vervallen en/of de rente met terugwerkende kracht terug te betalen. De klacht van de consumenten is ongegrond en de vordering van de consumenten wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

³ Van 96-110% van de marktwaarde naar 86-95% van de marktwaarde. Zie overweging 2.4.