Uitspraak Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening nr. 2021-0028
(mr. W.J.J. Los, voorzitter, mr. dr. S.B. van Baalen, mr. A. Bus, P.G. Polstra AA RB,
mr. E.E. van Tuyll van Serooskerken-Röell, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Beroepschrift ontvangen op	: 31 augustus 2020
Ingediend door	: Consument
Wederpartij	: Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 14 juni 2021

Samenvatting

Misleidende handelspraktijk? Hypothecaire geldlening. Gebrekkige communicatie van de Bank met betrekking tot het invoeren van gewijzigd beleid ten aanzien van de in rekening te brengen risico-opslag is niet te beschouwen als misleidende handelspraktijk jegens Consument, die oversluiten geldlening bij andere bank overweegt. De invloed op de hoogte van de hypotheekrente is te gering om dit te kunnen aannemen.
Niet voldoende toegelicht dat als gevolg van het uitstel van de overstap naar een andere bank (waardoor in verband met de tussentijdse daling van de marktrente de Bank een hogere boete wegens vervroegde aflossing in rekening heeft gebracht) per saldo schade is ontstaan.
De Commissie van Beroep handhaaft de beslissing van de Geschillencommissie.

Klik hier voor de uitspraak van de Geschillencommissie

1. De procedure in beroep

1.1 Bij een op 31 augustus 2020 gedateerd en op die datum ontvangen e-mailbericht heeft Consument laten weten bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (verder: de Commissie van Beroep) beroep in te willen stellen tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (verder: de Geschillencommissie) van 20 juli 2020 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2020-601).
Bij een op 28 september 2020 ontvangen (aanvullend) beroepschrift met bijlagen heeft Consument de gronden van beroep aangevoerd.

1.2 De Bank heeft een op 26 november 2020 gedateerd verweerschrift met bijlage ingediend.

1.3 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 8 maart 2021. Partijen zijn aldaar verschenen, hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord. Consument heeft een pleitnota overgelegd.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 20 juli 2020.

3. Feiten

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot en met 2.17. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover relevant aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.

3.2 Consument heeft op 24 maart 2016 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank voor de financiering van een woonhuis. De lening bestaat uit twee delen, te weten een annuïtair deel ter hoogte van € 343.970,- en een aflossingsvrij deel ter hoogte van € 324.500,-.

3.3 De Bank hanteert een rentebeleid waarbij de hypotheekrente een risico-opslag bevat. Deze risico-opslag hangt af van de tariefklasse waar de hypothecaire geldlening in valt. In welke tariefklasse een geldlening valt, wordt vastgesteld op basis van de zogenoemde *loan-to-value* verhouding. Dit is de verhouding van de hypotheekschuld ten opzichte van de marktwaarde van de woning. De hypothecaire geldlening van Consument is ingedeeld in de risicoklasse 'meer dan 90% marktwaarde'.

3.4 Op 25 mei 2018 is door de Bank een persbericht geplaatst. In het persbericht is de volgende tekst opgenomen:

"Nationale-Nederlanden Bank gaat de hypotheekrente automatisch verlagen wanneer een klant, door aflossingen, in aanmerking komt voor een lagere risico-opslag. Daarnaast wordt het aantal tariefklassen uitgebreid en kan de klant ook een lagere rente krijgen bij een hogere spaar- of woningwaarde. Volgens [X], CEO van NN Bank 'bieden we klanten hiermee de mogelijkheid om door aflossingen op hun hypotheek automatisch de maandlasten te verlagen en daarmee geld te besparen.'

Automatische renteverlaging
Na de overname van Delta Lloyd door NN Group in april 2017 is NN Bank begonnen met het samenvoegen van de banken van Nationale-Nederlanden, Delta Lloyd en OHRA. Ook de hypotheekbedrijven zijn samengevoegd en werken aan verdere verbetering van het hypotheekbeleid. Dit leidt er toe dat NN Bank vanaf eind 2018 tijdens de rentevaste periode automatisch de risico-opslag verlaagt, als klanten door aflossing hiervoor in aanmerking komen. De rente van de hypotheek wordt dan lager. Klanten hoeven hier zelf geen actie voor te ondernemen.
(…)
Invoering eind 2018
NN Bank voert het nieuwe beleid eind dit jaar in voor alle lopende en nieuwe hypotheken. Klanten met een Delta Lloyd hypotheek worden eerst toegevoegd aan de systemen van Nationale-Nederlanden. In de loop van 2019 gaat ook voor deze klanten gelden dat tijdens de rentevaste periode de risico-opslag automatisch verlaagd wordt, als ze hiervoor door aflossing in aanmerking komen. Ook kunnen zij dan een lagere rente krijgen bij een hogere spaar- of woningwaarde."

3.5 Op 4 december 2018 heeft Consument contact opgenomen met de Bank om te vragen naar de stand van zaken met betrekking tot de invoering van het nieuwe beleid. In het gesprek wordt door de Bank te kennen gegeven dat er op korte termijn nieuws zal komen over de invoering van het nieuwe beleid.

3.6 De invoering van het nieuwe beleid in 2018 is door de Bank niet gehaald.

3.7 Op 8 januari 2019 heeft Consument opnieuw contact opgenomen met de Bank om te vragen naar de stand van zaken met betrekking tot het nieuwe beleid. De Bank heeft meegedeeld dat Consument nog even geduld zal moeten hebben. Consument was niet tevreden en diende een officiële klacht in over de gang van zaken.

3.8 Op 15 januari 2019 heeft de Bank gereageerd op de klacht van Consument via een e-mailbericht. In het e-mailbericht is de volgende tekst opgenomen:

"(…)
U heeft aangegeven ontevreden te zijn over het uitstel van de aanpassing van de tariefklassen. Onderstaand geven wij u daarop een toelichting.

Eerder hebben we gecommuniceerd dat dit nieuwe beleid voor tariefklassen vanaf eind 2018 voor klanten met een NN-hypotheek zou gelden. De invoering hiervan in onze systemen neemt helaas meer tijd in beslag. Hierdoor zijn we genoodzaakt de introductie van het nieuwe beleid voor tariefklassen op te schuiven naar het tweede kwartaal in 2019. 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. Om te bepalen of uw risico-opslag en daarmee uw rente gedaald zou zijn, vergelijken we na introductie van de nieuwe tariefklassen de huidige risico-opslag met de risico-opslag van de nieuwe tariefklassenstructuur. Als dit geldt voor uw hypotheek, dan verrekent NN dit achteraf met u. U wordt hierover te zijner tijd geïnformeerd. Vanaf moment van introductie wordt het ook mogelijk om gedurende de rentevaste periode door waardestijging van de woning in aanmerking te komen voor een lagere risico-opslag. (…)"

3.9 Na ontvangst van de reactie van de Bank op zijn klacht, heeft Consument nogmaals telefonisch contact opgenomen met de Bank. Consument heeft daarbij gevraagd of hij ook gecompenseerd wordt voor het niet halen van de beloofde invoering voor het einde van 2018.

3.10 Op 7 februari 2019 is door de tussenpersoon van Consument een klacht ingediend bij de Bank namens Consument. In de klacht wordt gevraagd om duidelijkheid, zodat Consument een beslissing kan nemen over het oversluiten van zijn hypothecaire geldlening.

3.11 Op 1 maart 2019 heeft de Bank op de door de tussenpersoon ingediende klacht gereageerd. In de reactie is de volgende tekst opgenomen:

"(…)
Heeft het voor klant zin om nu een taxatierapport aan te vragen?
Vanaf moment van introductie wordt het ook mogelijk om gedurende de rentevaste periode door waardestijging van de woning in aanmerking te komen voor een lagere risico-opslag. U kunt vanaf dat moment in mijn.nn zien van welke waarde van uw woning wij uitgaan. Is uw woning meer waard geworden? Dan kunt u in mijn.nn zelf nagaan of u met uw gestegen woningwaarde in aanmerking komt voor een lagere risico-opslag. Is dat het geval, dan kunt u de waardestijging aantonen met een taxatierapport of WOZ-beschikking die u via mijn.nn uploadt.

En als het langer duurt dan 6 maanden voordat realisatie van de aanpassing plaatsvindt, wordt een nu uitgebracht taxatierapport dan nog geaccepteerd door NN?
De introductie van het nieuwe beleid voor tariefklassen is opgeschoven naar het tweede kwartaal in 2019. Een taxatierapport is 6 maanden geldig. Als relatie nu een taxatierapport laat opmaken, is deze nog geldig in het tweede kwartaal van 2019. Voor de volledigheid wil ik erbij vermelden dat de taxatiewaarde waar wij nu van uitgaan € 813.312,- is.

En wordt dan met terugwerkende kracht gecompenseerd of is het zo dat de aanpassing van risicoklasse bij gestegen woningwaarde pas geldt vanaf het moment van realisatie van de aanpassing risicoklassen?
De aanpassing van de risicoklasse bij gestegen woningwaarde geldt pas vanaf het moment van introductie en niet met terugwerkende kracht. Met terugwerkende kracht per 1-1-2019 geldt alleen als relatie door aflossen hiervoor in aanmerking komt."

3.12 In mei 2019 is door Consument een indicatieve aflossingsnota opgevraagd. Op de aflosnota gedateerd 21 mei 2019, is een boete wegens vervroegde aflossing opgenomen van € 21.027,58 voor het annuïtaire leningdeel en € 29.071,50 voor het aflossingsvrije leningdeel.

3.13 Consument heeft op 1 juli 2019 contact opgenomen met de Bank om te vragen naar de stand van zaken. De Bank deelde mee dat zij geen toezeggingen kon doen.

3.14 Op 3 juli 2019 schreef de Bank aan Consument het volgende:

"(…)
Wij hebben net met elkaar gesproken over het invoeren van de tariefklasse. We hebben afgesproken dat ik u hierover nog per mail zou informeren.

Helaas is het ons niet gelukt om uiterlijk eind tweede kwartaal de nieuwe tariefklasse te introduceren. We hadden dit zelf uiteraard ook anders gezien. De invoering van de tariefklasse betekent een grote wijziging voor onze systemen die onderling juist met elkaar moeten communiceren. Tijdens het doortesten van de laatste paar weken bleek dat het een en ander niet goed zit. Wij hebben er daarom voor gekozen om nog niet live te gaan tot een nog onbekende datum totdat alles goed staat. We willen dat het gelijk goed staat en niet dat wij naderhand nog veel hypotheken moeten herstellen en/of aanpassen.

Als ik meer informatie heb, laat ik u dat direct weten. Totdat het is ingevoerd hoop ik op uw begrip en geduld. (…)"

3.15 Op 25 juli 2019 ontving Consument bericht van de Bank dat nieuwe tariefklassen zouden worden ingevoerd per 27 juli 2019. Op 28 juli 2019 heeft Consument een brief gekregen van de Bank waarin het volgende is opgenomen:

"Goed nieuws: we hebben uw hypotheekrente verlaagd! Uw hypotheek met leningnummer [leningnummer] valt namelijk voortaan in een lagere tariefklasse. Daarbij hoort een risico-opslag die lager is dan de risico-opslag die nu voor uw hypotheek geldt. Hierdoor daalt uw rentepercentage. U vindt een overzicht van de wijzigingen in uw hypotheek in mijn.nn bij 'Mijn documenten'.

Uw hypotheek valt in een lagere tariefklasse
De verhouding tussen de hoogte van uw hypotheek en de marktwaarde van uw woning is veranderd. Daarom valt uw hypotheek voortaan in een lagere tariefklasse. We hebben de tariefklasse en de risico-opslag automatisch voor u aangepast. Hierdoor daalt uw rentepercentage. U hoeft daar zelf niets voor te doen. (…)

Uw nieuwe hypotheekgegevens
U vindt een actueel overzicht van uw hypotheek in mijn.nn bij 'Mijn documenten'. Daar kunt u het overzicht ook downloaden. Omdat er persoonlijke financiële informatie in het document staat, sturen we het niet mee met deze e-mail. Zo houden we uw persoonlijke gegevens veilig. Uw nieuwe hypotheekgegevens zijn ook verwerkt in uw hypotheekoverzicht in mijn.nn. (…)"

3.16 Consument heeft na het ontvangen van de brief van 28 juli 2019 het overzicht in de online omgeving van de Bank geraadpleegd. In het overzicht is onder 'Waarde woning' een bedrag van € 649.000,- opgenomen. De hypothecaire geldlening is in de tariefklasse '90 t/m 100%' geplaatst, waardoor de risicotoeslag van 0,4% op de beide leningdelen werd verlaagd met 0,05% tot 0,35%.

3.17 Door Consument is opnieuw een aflosnota opgevraagd. In de nieuwe aflosnota is een boete wegens vervroegde aflossing opgenomen van € 29.458,72 voor het annuïtaire leningdeel en € 41.199,04 voor het aflossingsvrije deel. Op 3 oktober 2019 heeft Consument zijn hypothecaire geldlening bij de Bank afgelost in verband met een oversluiting.

3.18 Consument heeft de Bank verzocht om een correctie uit te voeren op de te betalen boete vanwege de gang van zaken. Het verzoek van Consument is door de Bank afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten heeft niet geleid tot een oplossing van het geschil.

4. Klacht en uitspraak Geschillencommissie

4.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot vergoeding van het verschil tussen de boete wegens vervroegde aflossing die hij op of omstreeks 8 maart 2019 zou hebben betaald en de boete die uiteindelijk door hem is betaald. Dat verschil wordt door Consument begroot op een bedrag van € 31.627,77.

4.2 Consument stelt daartoe, kort samengevat, dat de Bank hem door trage, onduidelijke en onjuiste berichtgeving rond een mogelijke verlaging van de rente-opslag heeft misleid en dat als gevolg daarvan hem de mogelijkheid is ontnomen om geïnformeerd (op een eerder tijdstip dan 3 oktober 2019) te besluiten tot het oversluiten van zijn hypothecaire geldlening. Volgens Consument is de Bank als gevolg van haar misleidende berichtgeving jegens hem schadeplichtig, temeer omdat zij wist dat hij doende was eventuele overstapmogelijkheden te onderzoeken.

4.3 De Geschillencommissie heeft de vordering van Consument afgewezen. Zij stelt in haar beslissing voorop dat het door Consument aan haar voorgelegde geschil in de kern betreft de vraag of de Bank haar zorgplicht jegens Consument heeft geschonden door geen duidelijkheid te verschaffen over de invoering van de nieuwe tariefklassen en de gevolgen voor de hypotheeklasten van Consument. Zij komt tot de conclusie dat de informatievoorziening door de Bank weliswaar slordig is geweest maar dat niet kan worden gesproken van misleiding of van een zorgplichtschending op grond waarvan de Bank aansprakelijk kan worden gehouden voor het door Consument gevorderde bedrag.

5. Beoordeling van het beroep

Procedurele bezwaren

5.1 Consument vordert vergoeding van financiële schade die hij stelt te hebben geleden als gevolg van trage en onjuiste voorlichting door de Bank in de loop van hun contractuele relatie.
De Geschillencommissie heeft blijkens haar uitspraak onderzocht of de feiten die Consument ter onderbouwing van zijn klacht heeft aangevoerd rechtvaardigen dat de Bank (op grond van juridische grondslagen zijnde toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad) de door Consument gestelde schade voor haar rekening moet nemen. Dat daarbij niet uitdrukkelijk is verwezen naar de wettelijke regeling omtrent oneerlijke handelspraktijken brengt - anders dn Consument betoogt - niet mee dat de Geschillencommissie verzuimd heeft om de klacht van Consument te behandelen. De gebrekkige berichtgeving en communicatie betreffende de mogelijke wijziging van de rente-opslag is door de Geschillencommissie duidelijk in haar beoordeling betrokken. Daaruit volgt dat de Geschillencommissie geoordeeld heeft dat (ook) geen sprake is geweest van oneerlijke handelspraktijken.

5.2 Consument heeft nog aangevoerd dat de Geschillencommissie hem geen ruimte heeft gegeven om de ten tijde van de zitting ingebrachte toelichting van de Bank op zijn juistheid te toetsen en dat hij zich niet heeft kunnen voorbereiden op door de Bank ter zitting ingebrachte nieuwe stukken, met als gevolg dat de bestreden uitspraak voor een deel is gebaseerd op onjuiste informatie.
Voorts stelt hij dat hij onjuist is voorgelicht over het verloop van de hoorzitting en er niet op bedacht was dat hij aan het begin van de zitting zou worden gevraagd om een toelichting op zijn standpunt te geven.

5.3 De Commissie van Beroep betreurt dat Consument zich in eerste aanleg kennelijk niet voldoende gehoord heeft gevoeld. Nu deze bezwaren tegen de behandeling van het geschil ten overstaan van de Geschillencommissie – ook indien deze terecht zouden zijn aangevoerd – als zodanig niet kunnen leiden tot het oordeel dat de (uiteindelijke) beslissing van de Geschillencommissie onjuist is, heeft Consument echter onvoldoende belang bij een verdere behandeling van zijn bezwaren. Daarbij speelt ook een rol dat Consument in de gelegenheid is geweest om in beroep alsnog op de stellingen van de Bank en de door deze ter zitting in het geding gebrachte stukken te reageren en om zich te prepareren om een door hem te geven toelichting op zijn standpunt.

5.4 Deze bezwaren zijn derhalve tevergeefs voorgedragen.

Inhoudelijke bezwaren

5.5 Consument stelt zich in beroep verder op het standpunt dat zijn klacht geen betrekking heeft op een eventuele schending door de bank van haar zorgplicht maar ziet op de vraag of de Bank zich heeft bediend van misleidende handelspraktijken. Hij betoogt in dit verband, samengevat, dat hij als gevolg van de gebrekkige communicatie door de Bank omtrent de verlaging van de risico-opslag op het verkeerde been is gezet en zijn beslissing om naar een andere Bank over te stappen onnodig lang heeft uitgesteld, en dat hij hierdoor schade heeft geleden.
De Commissie van Beroep oordeelt hieromtrent als volgt.

5.6 Niet in geschil is dat de in mei 2018 door de Bank in het vooruitzicht gestelde wijzigingen met betrekking tot, kort gezegd, het beleid betreffende de in rekening te brengen risico-opslag uiteindelijk is ingevoerd, zij het pas in juli 2019. Die invoering heeft ook in het geval van Consument tot een (geringe) verlaging van de maandelijkse hypotheeklasten geleid. Consument heeft niet gesteld, laat staan aannemelijk gemaakt dat het voor zijn beslissing om al dan niet wegens daling van de (markt)rente zijn hypothecaire geldlening bij een andere bank over te sluiten, een rol van enige betekenis zou hebben gespeeld als hij eerder op de hoogte was gebracht van de consequenties van het nieuwe beleid en de mogelijkheid om door een taxatie de risico-opslag verder te verlagen. Dit ligt ook bepaald niet voor de hand. Het onderdeel van de risico-opslag in de rente (in het onderhavige geval 0,4%) en de in een voorkomend geval te verwachten verlaging daarvan in verband met een gewijzigde *loan-to-value* verhouding (volgens Consument bij een waarde van € 813.312,- 0,15%) zijn daarvoor relatief te gering.

5.7 In het licht hiervan kan niet worden aangenomen dat de Bank met het oog op belangen van Consument verwijtbaar gebrekkig heeft gecommuniceerd en/of dat Consument op relevante wijze is misleid, doordat hem niet al omstreeks maart 2019 (noch in de daarop volgende maanden) duidelijkheid is verschaft omtrent de exacte hoogte van de bij toepassing van het nieuwe beleid te gelden risico-opslag en de voor een verdere verlaging daarvan benodigde taxatie. Hoewel zijn wens om zo exact en volledig mogelijk te worden ingelicht begrijpelijk is, heeft Consument niet voldoende aannemelijk gemaakt dat zijn besluit om al dan niet zijn relatie met de Bank voort te zetten afhankelijk was van een eventuele verlaging van de risico-opslag en/of van de omvang van die verlaging. Het gebrek aan informatie over het verlagen van de risico-opslag en/of de omvang van de verlaging leverden, gelet op het geringe gewicht daarvan, geen merkbare/relevante beperking op om weloverwogen en voldoende geïnformeerd te kunnen besluiten over het al dan niet oversluiten van de lening.
De Commissie van Beroep deelt het oordeel van de Geschillencommissie dat de informatievoorziening van de Bank slordig is geweest en op bepaalde punten te wensen heeft overgelaten, maar gelet op het voorgaande valt niet aan te nemen dat de Bank jegens Consument is tekortgeschoten of onrechtmatig heeft gehandeld in de door Consument verdedigde zin.

5.8 Daar komt bij dat indien over dit laatste anders zou worden geoordeeld, de vraag rijst of dientengevolge schade is ontstaan. Consument stelt dat indien hij door de Bank naar behoren was geïnformeerd hij op een eerder tijdstip zou zijn overgestapt naar een andere Bank en dat de boete wegens vervroegde aflossing lager zou zijn uitgevallen. Hij houdt er met dit betoog echter onvoldoende rekening mee dat deze boete bedoeld is om het verlies aan rente-inkomsten van de Bank over de resterende looptijd van de hypothecaire geldlening te compenseren en dus hoger is als de (markt)rente op het moment van oversluiten lager is. Tegenover een hogere aan de Bank te betalen boete staat een lagere over de looptijd van de nieuwe lening te betalen rente. In het licht hiervan heeft Consument zijn stelling dat hij (per saldo) schade lijdt als gevolg van het feit dat hij de overstap naar een nieuwe financier (ASR) niet in maart 2019 heeft gemaakt maar (tegen de toen geldende nog lagere rente) in oktober 2019, onvoldoende toegelicht.

Slotsom

5.9 Het voorgaande brengt mee dat het beroep niet tot een andere uitkomst leidt. De beslissing van de Geschillencommissie tot afwijzing van de vordering van Consument wordt gehandhaafd.

6. Beslissing

De Commissie van Beroep handhaaft de beslissing van de Geschillencommissie.