Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0244

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	18 maart 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

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 bank heeft dit betwist. Naar het oordeel van de commissie bestond voor de bank niet eerder dan in 2023 aanleiding om het opslagpercentage te verlagen op basis van de WOZ-waarde en valt ook overigens de bank niets te verwijten. 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 op 18 juli 2003 een aflossingsvrije hypothecaire geldlening van in totaal € 290.000,- afgesloten bij de bank. Bij aanvang van de overeenkomst is gekozen voor een rentevastperiode van 10 jaar, waarbij een rentepercentage gold van 4,9%.

Hierin zat een opslagpercentage van 0,4%, waarvan 0,2% zag op het ontbreken van de Nationale Hypotheek Garantie (NHG) en 0,2% in verband met de Loan to Value verhouding (LTV) van 67,5%.

2.2 Daarnaast hebben de consumenten een zogeheten KeuzePlusHypotheek afgesloten voor een bedrag van € 19.500,-.

2.3 In augustus 2013 is de rente wederom vastgezet voor een periode van 10 jaar. Ditmaal gold een rentepercentage van 4,7%, waarin nog altijd voornoemde opslagpercentages waren verwerkt.

2.4 Per brief van 30 juni 2022 heeft de bank het volgende aan de consumenten geschreven:

> *"(...) Uw woning heeft op dit moment een woz waarde van € 431.000.- Uw lening delen hebben een opslag van 0.2% op de rente. Indien uw woning een waarde heeft van € 460.000.- of meer, kan de opslag er vanaf. Dit levert u een bruto voordeel op van € 51.- per maand. Het is mogelijk een verkorte taxatie te laten maken. Dit noemen wij een desktop taxatie. Die mogen wij gebruiken bij het beoordelen van de opslagen. De kosten van een desktop taxatie zijn € 85.- Ik vermoed dat er uit deze desktop taxatie een waarde komt, die voldoende is om de opslag te verwijderen. Mocht dit niet het geval zijn dan betalen wij u de kosten terug. Via Taxatierapport aanvragen (desktoptaxatie.nl). kunt u de betaling doen. Deze link is 30 dagen geldig. Binnen 1 dag heeft u het taxatie rapport binnen. U kunt die aan mij doorsturen en dan beoordelen wij of deze waarde voldoende is. (...)"*

2.5 De consumenten hebben ervoor gekozen om geen taxatie te laten uitvoeren.

2.6 Per brief van 9 juni 2023 heeft de bank aan de consumenten het volgende geschreven:

> *"(...) Goed nieuws! We verlagen jouw hypotheekrente. In jouw hypotheekrente zit een opslag en deze hebben we verlaagd. De hoogte van de opslag hangt af van de verhouding tussen je hypotheekschuld en de waarde van je woning. Door deze wijziging ga jij minder voor je hypotheek betalen. (...)"*

2.7 In de bijlage bij voornoemde brief is toegelicht dat de rente wordt verlaagd van 4,7% naar 4,5%.

De klacht en vordering

2.8 De consumenten vorderen betaling van een bedrag van € 1.750,-, te vermeerderen met de wettelijke rente hierover vanaf 16 januari 2013.

2.9 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. De bank heeft ten onrechte een opslag in rekening gebracht die niet nodig was, omdat de WOZ-waarde al sinds begin 2020 hoger is dan de hypotheekschuld. De bank heeft meermaals telefonisch toegezegd dat het opslagpercentage vanwege de WOZ-waarde zou komen te vervallen.

Op 11 november 2021 hebben de consumenten ook geprobeerd om de bank te bellen om de mogelijkheden van het omzetten van (de rente op de) hypothecaire geldlening te bespreken, maar zij konden toen enkel een terugbelverzoek achterlaten. De bank heeft nooit teruggebeld. Ook heeft de bank de consumenten onduidelijk voorgelicht, onder meer door het versturen van de onder 2.6 genoemde brief met de tekst “goed nieuws uw rente is gedaald”, terwijl de rente later weer werd verhoogd. De consumenten doen verder een beroep op coulance vanuit de bank, met name omdat zij momenteel door ziekte van één van de consumenten door een moeilijke periode gaan.

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.

WOZ-waarde

3.2 De bank heeft onder meer aangevoerd dat de renteopslag op basis van de WOZ-waarde niet eerder dan in 2023 kon worden verwijderd, omdat de LTV op basis van de WOZ-waarde toen pas was gedaald onder de 67,5%. Partijen hebben eerder gesproken over de mogelijkheden om via een taxatie het opslagpercentage te laten vervallen (zie overweging 2.4), maar hiervan hebben de consumenten geen gebruik willen maken, aldus de bank.

3.3 De consumenten erkennen dat zij geen taxatie hebben laten uitvoeren, maar zij zijn van mening dat de bank op basis van de WOZ-waarde de opslag eerder had moeten laten vervallen. Dit is niet het geval. Uit de door de consumenten zelf overgelegde WOZ-waardes blijkt dat de WOZ-waarde op peildatum 1 januari 2021 € 431.000,- was. Op peildatum 1 januari 2020 was dit nog € 409.000,-. De consumenten hebben in totaal € 309.500,- geleend. Dit betekent dat de LTV in 2020 (309.500/409.000*100=) 75,67% was en in 2021 (309.500/431.000*100=) 71,8%. Deze WOZ-waardes waren op die momenten dan ook onvoldoende om tot verlaging van het opslagpercentage over te gaan. Tussen partijen is immers niet in geschil dat het opslagpercentage pas kon worden verlaagd bij een LTV van minder dan 67,5%. Hiervan was pas sprake op peildatum 1 januari 2022, toen de WOZ-waarde op € 516.000,- werd vastgesteld. De LTV bedroeg toen (309.500/516.000*100=) 59,9%. De bank had het opslagpercentage dan ook op basis van de WOZ-waarde niet eerder dan in 2023 (toen de WOZ-waarde met peildatum 1 januari 2022 werd bekendgemaakt) hoeven verlagen.

Toezeggingen van de bank

3.4 De consumenten stellen nog dat de bank zou hebben toegezegd dat het opslagpercentage eerder zou komen te vervallen. De bank heeft dit betwist en uit de door partijen overgelegde gespreksnotities en correspondentie blijken deze toezeggingen ook niet. Voor zover de consumenten stellen dat hetgeen op 11 november 2021 heeft plaatsgevonden aanleiding zou moeten zijn om de bank met terugwerkende kracht te verplichten de rente te verlagen, geldt dat er geen feiten en/of omstandigheden zijn komen vast te staan om de bank hiertoe te verplichten. De bank heeft immers betwist dat dit gesprek heeft plaatsgevonden, maar voor zover dit al zo zou zijn, is niet gesteld en ook niet gebleken dat de bank tijdens dat gesprek toezeggingen heeft gedaan. Het enkele feit dat de bank mogelijk niet heeft teruggebeld, maakt nog niet dat zij dan verplicht is om het opslag-percentage te verwijderen, temeer niet nu daar gezien de WOZ-waarde op dat moment ook geen aanleiding toe bestond en de consumenten niet bereid waren een taxatie te laten uitvoeren.

Latere verhoging rente

3.5 Voor zover de consumenten nog stellen dat het opslagpercentage niet is verlaagd of dat deze later weer ten onrechte is ingevoerd, geldt dat de commissie uit de brief van 9 juni 2023 opmaakt dat het opslagpercentage is verlaagd. Er zijn geen aanwijzingen dat dit later weer zou zijn gewijzigd en de consumenten hebben dit verder ook niet toegelicht of onderbouwd. Uit de correspondentie tussen partijen maakt de commissie op dat per 1 augustus 2023 de rente opnieuw is vastgesteld vanwege het verstrijken van de rentevastperiode. De klacht van de consumenten ziet hier niet op, maar voor zover de rente op dat moment weer is gestegen geldt dat daaruit op zichzelf niet volgt dat er wederom een opslagpercentage is ingevoerd. Rentepercentages zijn immers aan verandering onderhevig en op het moment dat een nieuwe rentevastperiode wordt vastgesteld is het niet ongebruikelijk dat dit tot een wijziging van het rentepercentage leidt. Het enkele feit dat het rentepercentage vlak daarvoor ook al eens was gewijzigd, maakt niet dat de bank het rentepercentage dan niet meer mag wijzigen op het daarvoor afgesproken moment.

Coulance

3.6 De consumenten doen nog een beroep op coulance vanuit de bank. Hoewel de commissie de gezondheidsproblemen van de consumenten betreurt, vormt dit geen grondslag voor toekenning van de vordering. De bank heeft aangegeven geen aanleiding te zien uit coulance tot vergoeding over te gaan en gezien het voorgaande heeft zij hiertoe ook geen verplichting.

Conclusie

3.7 Het voorgaande leidt ertoe dat de klacht van de consumenten ongegrond is en de vordering wordt afgewezen.

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 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl