Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0712

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A. Blom, secretaris)

Klacht ontvangen op	8 april 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	24 augustus 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypotheek. De consument heeft op basis van verschillende berichten van de bank erop vertrouwd dat de hypotheekrente, als gevolg van stijging van de waarde van zijn woning, automatisch en met terugwerkende kracht zou worden aangepast vanaf 11 juli 2019 nadat de bank zijn hypotheek had omgezet. De bank is van mening dat duidelijk is aangegeven dat de hypotheekrente enkel automatisch en met terugwerkende kracht wordt aangepast als sprake is van extra aflossing of hogere spaarwaarde. De commissie oordeelt dat op basis van het persbericht van de bank en de brief van de bank aan de consument van 20 december 2019 voor de consument duidelijk was, of had moeten zijn, dat bij een stijging van de woning-waarde de hypotheekrente niet automatisch en met terugwerkende kracht wordt aangepast en hij compensatie ontvangt. In de telefoonnotitie van de Consumentbond wordt ook bevestigd dat de consument hiervan op de hoogte was.

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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

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 consument 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 consument heeft per 26 augustus 2003 een hypothecaire geldlening bij Amstelhuys N.V. (een dochteronderneming voor het voormalige Delta Lloyd N.V.) afgesloten. Het betrof een geldlening van € 275.000,- tegen een rente van 4,8% voor een rentevaste periode van 10 jaar. Na verloop van de rentevaste periode van 10 jaar heeft de consument per 1 september 2013 een nieuwe rentevaste periode voor 10 jaar tegen een rente van 4,4%.

2.2 Op de hypothecaire geldlening zijn de 'Algemene Voorwaarden van Geldlening en Zekerheidstelling' van toepassing (hierna: de voorwaarden).

2.3 Na overname van Delta Lloyd in 2017 heeft de bank de hypotheekportefeuille van Delta Lloyd over willen brengen naar de bankadministratie van de bank. Op 25 mei 2018 heeft de bank in een persbericht laten weten dat:

> *[De bank] gaat de hypotheekrente automatisch verlagen wanneer een klant, door aflossing, in aanmerking komt voor een lagere risico-opslag. Daarnaast wordt het aantal tariefklasse uitgebreid en kan de klant ook een lagere rente krijgen bij een hogere spaar- en woningwaarde.*
>
> *(…)*
>
> *Verder kunnen klanten vanaf eind 2018 tijdens de rentevaste periode ook een lagere risico-opslag krijgen als hun woning meer waard is geworden. De klant kan de waardestijging aantonen met een taxatierapport of de actuele WOZ-waarde.*

2.4 Op 10 september 2019 heeft de consument contact gehad met de Consumentenbond. In de gespreksnotitie staat:

> *"V:*
> *Hypotheek bij NN, voorheen Delta Lloyd. Mw. komt in aanmerking voor verlaging/afschaffen van de risico-opslag gezien de WOZ-waarde. NN heeft dit voor Delta Lloyd klanten nog steeds niet geregeld. Wij hebben hier over geschreven en NN ook. Mw. heeft nagevraagd of het dan met terugwerkende kracht in zal gaan wanneer hun systemen zover zijn, maar het was nee.*
>
> *VL:*
> *Mw. wil graag weten of zij kan afdwingen dat zij het per direct verlagen of dat zij kan stellen dat dit met terugwerkende moet zodra zij zover zij naar moment dat zij het voor de NN Hypotheken deden. Graag ook een CC naar de VRaagbaken: [e-mailadres]. Wij (en mevrouw) horen tevens graag of de CB hier nog actie in gaat voeren."*

2.5 Bij brief van 20 december 2019 is de consument over de overgang van Delta Lloyd naar de bank geïnformeerd. Daarin stond onder meer:

> *"**Wat betekent dit voor uw hypotheek?***
> *Nadat uw hypotheek is omgezet, beoordelen we in welke tariefklasse uw hypotheek valt en welke risico-opslag hier bij hoort. Is de actuele risico-opslag van die tariefklasse lager dan de risico-opslag die u nu betaalt? Dan komt u tijdens de rentevaste periode in aanmerking voor een lagere rente. U krijgt hier dan vanzelf bericht over. Is de actuele risico-opslag van uw nieuwe tariefklasse hoger dan uw huidige risico-opslag? Dan verandert er niets. Uw risico-opslag kan tijdens een rentevaste periode alleen dalen, niet stijgen.*
>
> ***Mogelijke compensatie***
> *De planning was om de Delta Lloyd hypotheken nog in 2019 over te zetten naar het systeem van Nationale-Nederlanden, maar de omzetting kost meer tijd dan verwacht. Toch kunnen klanten met een hypotheek van Delta Lloyd vanaf 1 november 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 vanaf 1 november 2019 gedaald zou zijn, vergelijken we na omzetting uw huidige risico-opslag met de actuele risico-opslagen die op het moment van omzetting voor hypotheken van Delta Lloyd gelden. Blijkt hieruit dat u in aanmerking komt voor een lagere risico-opslag, dan verrekenen we dit later met u. U krijgt ook hier nog bericht over en hoeft hier zelf niets voor te doen.*
>
> *Vanaf het moment van omzetting wordt het ook mogelijk om gedurende de rentevaste periode door waardestijging van uw woning in aanmerking te komen voor een lagere risico-opslag."*

2.6 Na de omzetting is de consument per brief van 16 juli 2020 hierover geïnformeerd:

> *"Half juni heeft u bericht van ons gekregen over het overzetten van uw Delta Lloyd hypotheek naar het administratiesysteem van* [de bank]. *Dat hebben we op 11 juli 2020 gedaan. In deze brief ziet u wat er voor u verandert. Verder krijgt u als bijlage extra informatie over het nieuwe beleid voor de tariefklasse van uw hypotheek.*
>
> (…)
>
> ***Mogelijke compensatie achteraf***
> *De planning was om uw hypotheek in 2019 over te zetten naar het systeem van Nationale-Nederlanden. De voorbereiding hiervan kostte meer tijd dan we hadden verwacht. We bekijken of uw hypotheek tussen 1 november 2019 en de omzetting van uw hypotheek naar het administratiesysteem van Nationale-Nederlanden door aflossing of een hogere spaarwaarde al eerder in aanmerking kwam voor een lagere risico-opslag. U hoeft hier zelf niets voor te doen en krijgt er voor het eind van het jaar bericht over. Meer informatie vindt u in de bijlage.*
>
> *Wanneer betaalt u een lagere rente als uw risico-opslag daalt? (...)*

Stijging woningwaarde
Bij uw hypotheekgegevens in mijn.nn kunt u zien van welke waarde van uw woning wij uitgaan. Is de waarde van uw woning hoger dan het bedrag waar wij van uitgaan? Dan kunt u in mijn.nn via 'Woningwaarde wijzigen' zien of u met uw gestegen woningwaarde in aanmerking komt voor een lagere tariefklasse. Als dit zo is, dan kunt u de waardestijging aantonen met een gevalideerd taxatierapport van maximaal 6 maanden oud of WOZ-beschikking die u in mijn.nn uploadt. Na ontvangst en beoordeling van uw taxatierapport of WOZ-beschikking, passen wij uw woningwaarde aan. Als hierdoor uw risico-opslag en daarmee uw rente daalt, dan gaat dit de dag erna in."

2.7 De consument heeft op 15 september 2021 een WOZ-beschikking naar de bank gestuurd met de vastgestelde woningwaarde per 1 januari 2021 van € 529.000,-. De bank laat op 21 september 2021 weten dat de hypotheekrente wordt verlaagd als gevolg van een gewijzigde schuldmarkwaardeverhouding, de hoogte van de woning-waarde ten opzichte van de resterende hypothecaire lening, waardoor de hypothecaire lening in een lagere tariefklasse valt.

2.8 Op 22 september 2021 vraagt de consument om de tariefklasse met terugwerkende kracht vanaf 2019 aan te passen zodat vanaf dat moment ook de lagere hypotheek-rente geldt. De bank laat op 30 september 2021 weten dat de tariefklasse niet met terugwerkende kracht wordt aangepast.

2.9 De consument is het oneens met de beslissing van de bank en heeft een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.10 De consument vordert dat de bank de tariefklasse met terugwerkende kracht vanaf 11 juli 2019 aanpast naar aanleiding van de door hem aangeleverde WOZ-beschikking en het verschil in maandlasten vanaf 11 juli 2019 vergoedt. De consument schat het schadebedrag op € 1.500,- en hij vordert wettelijke rente over dit schadebedrag.

2.11 De bank heeft in haar brief van 20 december 2019 de toezegging gedaan dat klanten na omzetting van hun hypotheek van Delta Lloyd naar de bank, automatisch in een andere risicoklasse worden ingedeeld als de waarde van hun woning is gestegen. De klanten hoeven hier niets voor aan te leveren. Daarnaast volgt uit de brief dat klanten worden gecompenseerd voor de periode dat de woningwaarde is gestegen, maar dit nog niet administratief kon worden verwerkt in de systemen van de bank omdat de hypotheek nog werd omgezet. Ook in het telefonisch contact tussen de consument en Delta Lloyd en tussen de consument en de bank is bevestigd dat de consument niets hoefde te doen en hij automatisch in een lagere risicoklasse zou komen als gevolg van de stijging van de woningwaarde.

De consument heeft op basis van deze toezeggingen erop vertrouwd dat de bank na omzetting van zijn hypotheek hem in een andere risicoklasse zou indelen als gevolg van de stijging van de waarde van zijn woning en dat hij compensatie zou ontvangen voor de maanden dat hij in de onjuiste risicoklasse was ingedeeld.

2.12 De consument heeft ook telefonisch advies gevraagd bij de Consumentenbond. Uit deze notitie blijkt dat de consument alles heeft gedaan wat in zijn macht ligt om de tariefklasse en daarmee corresponderende risico-opslag aan te passen. Dat de systemen van de bank niet op orde waren, kan hem niet verweten worden.

Het verweer

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

3. De beoordeling

3.1 De commissie dient te beoordelen of de bank de tariefklasse al eerder dan 21 september 2021 had moeten aanpassen. De commissie oordeelt als volgt.

3.2 De bank heeft meermaals gecommuniceerd dat na omzetting van de hypotheek nieuwe tariefklassen gaan gelden waardoor het tijdens de rentevaste periode toch mogelijk is om door aflossing, een hogere spaarwaarde of een hogere woningwaarde een lagere hypotheekrente te betalen. In haar brief van 20 december 2019 heeft de bank opgemerkt – zonder nadere uitwerking – dat het vanaf het moment van omzetting ook mogelijk wordt om gedurende de rentevaste periode door waardestijging van de woning in aanmerking te komen voor een lagere risico-opslag. In haar brief van 16 juli 2020 heeft de bank twee situaties benoemd waarin zij automatisch nagaat of de klant tussen 1 november 2019 en de omzetting van de hypotheek in aanmerking komt voor een lagere risico-opslag, en dus een lagere hypotheekrente, en compensatie ontvangt. Het gaat dan om gevallen waarin sprake is van extra aflossing of een hogere spaar-waarde. Niet om gevallen waarin sprake is van een hogere woningwaarde. Verder heeft de bank in genoemde brief de consument voldoende duidelijk geïnformeerd dat pas na omzetting van de hypotheek de consument in aanmerking komt voor een wijziging van de risico-opslag als gevolg van een hogere woningwaarde. En dat de bank in dat geval niet automatisch de tariefklasse aanpast, maar dit pas doet nadat zij van de consument een WOZ-beschikking of taxatierapport heeft ontvangen.

3.3 Dat de consument ervan op de hoogte was dat de tariefklasse en risico-opslag niet met terugwerkende kracht wordt aangepast, blijkt ook uit de telefoonnotitie van het telefoongesprek tussen de consument en de Consumentenbond dat plaatsvond op 10 september 2019.

3.4 Op basis van het voorgaande oordeelt de commissie dat niet is gebleken dat de bank de rente per 1 november 2019 automatisch moet aanpassen als in de periode van de omzetting van de hypotheek de waarde van de woning is gestegen.[1] De bank heeft de tariefklasse en de daarmee corresponderende risico-opslag pas hoeven aanpassen na omzetting van de hypotheek én na de ontvangst van de WOZ-beschikking. De bank heeft de tariefklasse niet eerder dan 21 september 2021 hoeven aan te passen.

Conclusie

3.5 De klacht van de consument is ongegrond en de vordering wordt afgewezen. De bank hoeft de tariefklasse niet met terugwerkende kracht vanaf 11 juli 2019 aan te passen.

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 april 2022, 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

[1] Zie ook Geschillencommissie Kifid 2022-0286.