Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0112
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 19 maart 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 14 februari 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument stelt dat hij teveel rente heeft betaald, omdat de bank zonder hem hierover te informeren bij het bepalen van de risico-opslag is uitgegaan van de WOZ-waarde van de woning. Deze was niet gelijk aan de marktwaarde van de woning, waardoor de consument een te hoog opslagpercentage heeft voldaan. De consument vordert terugbetaling van de door hem teveel betaalde rente. De commissie is van oordeel dat op de bank geen verplichting rust om de consument te informeren over het feit dat zij de WOZ-waarde gebruikte bij het berekenen van het rentepercentage. De vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde, de heer P. van Straaten.

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 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 op 27 oktober 2000 een hypothecaire lening afgesloten bij de bank voor een bedrag van 1.050.000,- gulden. Deze hypothecaire lening bestaat uit twee aflossingsvrije hypotheken en een beleggershypotheek, elk met een andere looptijd en rentepercentage.

2.2 In 2005 heeft de consument bij de gemeente bezwaar gemaakt tegen de WOZ-waardering van de woning. De WOZ-waarde werd daarop bijgesteld van € 1.001.700,- naar € 650.000,-.

2.3 In 2006 heeft de consument de hypothecaire lening verhoogd met een bedrag van € 500.000,-. Dit betreft opnieuw een aflossingsvrije hypotheek. De totale schuld bedraagt dan € 976.469,-.

2.4 Op 10 april 2014 stuurt de bank de consument een offerte voor een tussentijdse renteaanpassing, na verzoek daartoe van de consument. In die brief staat – voor zover relevant – het volgende:
"(…) Wij wijzen er op dat de ING u geen advies heeft gegeven, maar u heeft geïnformeerd over de gevolgen voor uw hypotheek van de aanpassing die u heeft gevraagd. De ING controleert niet of deze aanpassing aansluit bij uw persoonlijke situatie. (…)"

2.5 Op 20 april 2014 is deze offerte voor akkoord ondertekend door de consument.

2.6 Op 24 januari 2017 heeft de bank de consument geïnformeerd over het feit dat hij een nieuwe rentevaste periode kan kiezen. In deze brief is verder – voor zover relevant – het volgende opgenomen:
"(…) Is de woning sinds de aanvraag van uw hypotheek meer waard geworden? Dan kunt u misschien minder hypotheekrente gaan betalen. De hoogte van de hypotheekrente uit de offerte is namelijk gebaseerd op de marktwaarde van uw woning van € 630.000,00. Dit is de waarde die nu bij ons bekend is. Als de waarde op de datum van deze offerte hoger is, kunnen wij u mogelijk een lagere hypotheekrente aanbieden. (…)

U kunt het formulier bij deze brief gebruiken om de hogere marktwaarde door te geven. (…)

***Schuld-marktwaardeverhouding:** Dit is de verhouding tussen uw totale actuele hypotheekschuld en de marktwaarde van uw onderpand. De schuld-marktwaardeverhouding wordt als volgt berekend: uw hypotheekschuld van € 976.469,22 gedeeld door de marktwaarde van € 630.000,00, vermenigvuldigd met 100%. Uw schuld-marktwaardeverhouding is dus 154,995%.*

Bij elke schuld-marktwaardeverhouding hoort een bepaald opslag- of kortingspercentage. Hoe hoger de schuld-marktwaardeverhouding, hoe groter het risico dat bij verkoop van het onderpand een restschuld overblijft. Daarom wordt er bij een hogere schuld-marktwaardeverhouding een hogere opslag in uw rentepercentage verwerkt. Bij een lagere verhouding krijgt u een lagere opslag of een korting, omdat het risico dan lager is.

Wilt u weten welke opslag- en kortingspercentages voor u gelden? Kijkt u dan in de schuldmarkt-waardetabel die hoort bij de datum waarop deze offerte is uitgebracht, namelijk 24 januari 2017. Deze tabel geldt gedurende de rentevaste periode van elk leningdeel in deze offerte. U vindt uw schuld-marktwaardetabel op ing.nl/nieuwerente. (…) "

2.7 In april 2019 heeft een telefonisch gesprek plaatsgevonden tussen de consument en de bank. Tijdens dat gesprek heeft de bank de consument erop gewezen dat het rentepercentage van zijn hypothecaire lening verlaagd kan worden, als de schuld-marktwaarde verhouding door taxatie van zijn woning daalt tot minder dan 100%.

2.8 De consument heeft zijn woning vervolgens laten taxeren. De woning is daarbij getaxeerd op € 960.000,-.

2.9 De consument heeft de bank op 4 juli 2019 verzocht de rente op basis van de taxatiewaarde met terugwerkende kracht te verlagen. Op 7 oktober 2019 is dit verzoek door de bank afgewezen, omdat de schuld-marktwaardeverhouding geen aanleiding geeft tot verlaging van de rente.

2.10 De consument heeft vervolgens wederom een taxatie laten uitvoeren, waarbij de woning is getaxeerd op € 975.000,-.

2.11 De consument heeft vervolgens op 31 januari 2020 wederom een verzoek tot renteverlaging ingediend, met terugwerkende kracht vanaf 2005. Dit verzoek is op 3 februari 2020 door de bank afgewezen.

De klacht en vordering

2.12 De consument vordert betaling van een bedrag van € 73.200,- zijnde het bedrag dat hij sinds 2005 teveel aan rente heeft betaald, een en ander te vermeerderen met de wettelijke rente en de kosten voor juridische bijstand.

2.13 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De consument heeft gemiddeld een half tot één procent rente teveel betaald. Vanaf 2005 gaat het om een bedrag van € 73.200,-. Dit is veroorzaakt door een risicoanalyse van de bank waarover de consument niet is geïnformeerd. De bank is daarbij uitgegaan van de verlaagde WOZ-waarde.

De bank had contact op moeten nemen met de consument, om te controleren of de hypotheekvorm nog wel passend voor hem was. Nu de bank dit niet heeft gedaan, heeft de consument onbewust een te hoog rentepercentage voldaan. De bank is volgens de huidige wetgeving die geldt sinds 25 mei 2011 verplicht om de consument voldoende informatie te verstrekken over de samenstelling en opbouw van het rentetarief, inclusief de indeling in verschillende risicoklassen. De consument stelt dat hij ervan mocht uitgaan dat de WOZ-waarde geen rol speelde bij de bepaling van het rentetarief, omdat de bank bij het sluiten van de overeenkomst is uitgegaan van een taxatie.

Het verweer

2.14 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 Ter beoordeling staat of op de bank de consument had moeten informeren over het feit dat zij bij het berekenen van het rentepercentage is uitgegaan van de WOZ-waarde van de woning.

Klachtplicht

3.2 De bank voert als meest verstrekkende verweer aan dat de consument zijn klachtplicht heeft geschonden en dat daarom sprake is van verlies van recht als bedoeld in artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). De consument is bij de aanpassing van het rente-percentage in 2014 en in 2017 geïnformeerd over wijze waarop het rentepercentage was opgebouwd. Ook is daarbij aangegeven dat de consument zelf aan de bank dient door te geven als de WOZ-waarde is veranderd. Dit heeft de consument niet gedaan. De consument heeft vervolgens pas in 2019 geklaagd, dit is te laat. De bank is hierdoor in haar belangen geschaad, aldus de bank.

3.3 Artikel 6:89 BW bepaalt dat een schuldeiser geen beroep meer kan doen op een gebrek in de prestatie, als hij niet binnen bekwame tijd heeft geprotesteerd. De gedachte achter dit artikel is het beschermen van de schuldenaar tegen te late en daardoor moeilijk te betwisten klachten. Voor de vraag of sprake is van schending van de klachtplicht is van belang of de schuldenaar in zijn belangen is geschaad. Indien de belangen van de schuldenaar niet zijn geschaad, zal er niet snel voldoende reden zijn om de schuldeiser een gebrek aan voort-varendheid te verwijten.

3.4 Het verweer van de bank slaagt niet. De bank stelt dat zij in haar belangen is geschaad, maar heeft niet toegelicht, laat staan onderbouwd, waarom hiervan sprake is. Nu niet blijkt dat de bank in haar belangen is geschaad, slaagt het verweer niet.

Heeft de bank haar zorgplicht geschonden?

3.5 De commissie stelt voorop dat het uitgangspunt is dat de bank een vergaande mate van vrijheid heeft om te bepalen op welke voorwaarden zij financieringen verstrekt. Van deze voorwaarden maakt het risico- en prijsbeleid onderdeel uit. De bank is daarbij niet gehouden om aan te geven hoe haar rentetarieven zijn opgebouwd. Er bestaat geen verplichting bij de bank om te specificeren hoe het vaste rentetarief is opgebouwd en welke opslagen zij daarbij in rekening heeft gebracht. Ook bestaat geen verplichting bij de bank om klanten actief te informeren over het wijzigen van de risico-opslag.[1] De contractsvrijheid wordt ingeperkt voor zover deze in strijd komt met dwingend recht, partijafspraken of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

3.6 De consument voert aan dat de kredietverstrekker op grond van wettelijke bepalingen die gelden sinds 25 mei 2011 de klant voldoende informatie dient te verschaffen over de samenstelling en opbouw van het rentetarief, waaronder begrepen de indeling in verschillende risicoklassen (die medebepalend is voor de hoogte van de risico-opslag). De commissie gaat ervan uit dat de consument hiermee doelt op artikel 7:60 BW (in samenhang met artikel 6 van de Richtlijn 2008/48/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 april 2008 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten en tot intrekking van Richtlijn 87/102/EEG van de Raad). Deze bepaling geldt op grond van het overgangsrecht echter niet voor ten tijde van de inwerkingtreding van dit artikel reeds lopende kredietovereenkomsten, zoals de onderhavige. Bovendien is artikel 7:60 BW op grond van artikel 7:58 lid 2 sub a BW niet van toepassing op kredietovereenkomsten die gewaarborgd worden door een hypotheek, zoals de onderhavige overeenkomst. Op grond van dit artikel bestaat derhalve geen informatieplicht voor de bank.

3.7 Er zijn ook geen andere wettelijke bepalingen op grond waarvan de bank gehouden is haar klanten op eigen initiatief te informeren over het wijzigen van de risico-opslag vanwege een gewijzigde verhouding tussen de hypothecaire geldlening en de waarde van de woning.[2] Dit brengt met zich mee dat de bank in het onderhavige geval niet gehouden was de consument erop te wijzen dat de verlaagde WOZ-waarde tot een hogere risico-opslag leidde. De bank heeft de consument bij wijzigingen van het rentepercentage in 2014 en in 2017 geïnformeerd over het nieuwe rentepercentage. Hiermee heeft de bank aan haar verplichtingen voldaan. Voor de consument was duidelijk welk rentepercentage de bank hem in rekening bracht en de consument is hiermee akkoord gegaan. Indien de consument meende dat de bank hem een te hoge rente in rekening bracht, of hem onduidelijk was hoe het rentepercentage was berekend, had het op de weg van de consument gelegen om hierover nadere informatie op te vragen bij de bank.

---

[1] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid, nrs. 2016-037, 2017-018, 2017-812, 2019-332, 2019-755 en 2021-0625
[2] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2017-018, 2018-289 en 2019-755 en 2020-890

Dit heeft de consument echter niet gedaan, terwijl de bank hem bij brief van 10 april 2014 al heeft geïnformeerd over het feit dat de bank niet controleert of de renteaanpassing nog past bij de persoonlijke situatie van de consument.

3.8 Door de consument is daarnaast niet gesteld en ook overigens is niet gebleken dat uit de overeenkomst volgt dat de bank verplicht is om bij het bepalen van het rentepercentage uit te gaan van een taxatierapport en dat zij hiervoor niet de WOZ-waarde mag gebruiken. Daarnaast is niet gesteld en ook niet gebleken dat de overeenkomst de bank verplicht om de consument op de hoogte te stellen van de wijze waarop het rentepercentage is berekend en dat zij bij wijziging van het rentepercentage bij de consument dient na te gaan of de hypotheekvorm nog passend is. Het voorgaande betekent dat geen sprake is van partij-afspraken op grond waarvan de vordering kan worden toegewezen.

3.9 Dat het in strijd is met de redelijkheid en billijkheid dat de bank bij het bepalen van het rentepercentage is uitgegaan van de WOZ-waarde is niet gesteld en ook niet gebleken. Daarbij merkt de commissie nog op dat de consument stelt dat de marktwaarde hoger was dan de WOZ-waarde, maar dit standpunt is verder op geen enkele wijze nader toegelicht of onderbouwd. De consument wist in ieder geval na ontvangst van de brief van 24 januari 2017 dat de bank bij het berekenen van het rentepercentage uitging van een marktwaarde van € 630.000,-. De commissie acht het niet aannemelijk dat de consument hierover niet zou hebben geklaagd, indien hij toen al van mening was dat de marktwaarde hoger was.

3.10 Gezien het voorgaande is geen sprake van het schenden van de zorgplicht door de bank.

Gerechtvaardigd vertrouwen

3.11 De consument stelt zich verder op het standpunt dat hij er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de WOZ-waarde geen rol speelde bij het bepalen van het rentepercentage, omdat de hypothecaire geldlening is verstrekt op basis van een taxatierapport. Het enkele feit dat de hypothecaire geldlening is verstrekt (acceptatie op basis van risico-inschatting en inkomen van consument) op basis van een taxatierapport, maakt echter niet dat de consument er dan gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de bank gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst bij het bepalen van het rentepercentage van dit taxatierapport zou uitgaan. Bij het bepalen van het rentepercentage spelen meerdere factoren een rol, waarde van het onderpand is er maar één van. Niet gesteld en ook niet gebleken is dat de bank jegens de consument overigens gedragingen en uitlatingen heeft gedaan die bij hem verwachtingen hebben gewekt waar hij redelijkerwijs op mocht vertrouwen.

Conclusie

3.12 Het voorgaande leidt ertoe dat de bank niet gehouden is de gestelde schade van de consument te voldoen, voor zover al vast zou komen te staan dat van schade sprake is. De vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Artikel 7:58 Burgerlijk Wetboek

1. Deze titel is van toepassing op kredietovereenkomsten.
2. Deze titel is niet van toepassing op:
   a. kredietovereenkomsten die gewaarborgd worden door een hypotheek of door een andere vergelijkbare zekerheid op een registergoed, dan wel door een recht op een registergoed tegen voor hypothecaire financiering door de betrokken kredietgever gebruikelijke voorwaarden;

(…)

Artikel 7:60 Burgerlijk Wetboek

1. De kredietgever of, in voorkomend geval, de kredietbemiddelaar, verstrekt de consument geruime tijd voordat deze door een kredietovereenkomst of een aanbod wordt gebonden, de in de artikelen 5 en 6 van de Richtlijn voorgeschreven precontractuele informatie, op de in die artikelen voorgeschreven wijze.
2. De kredietgever of, in voorkomend geval, de kredietbemiddelaar, verstrekt de consument geruime tijd voordat deze door een overeenkomst of een aanbod betreffende effectenkrediet wordt gebonden, de in artikel 6 van de Richtlijn voorgeschreven precontractuele informatie, met uitzondering van de informatie, bedoeld in lid 1, onderdelen c, d, f, h en k van dat artikel, op de in dat artikel voorgeschreven wijze. Daarbij deelt de kredietgever of, in voorkomend geval, de kredietbemiddelaar, de consument eveneens mee:
   a. dat een doorlopend krediet wordt verleend of toegezegd tegen onderpand van een effectenportefeuille en dat de kredietlimiet afhankelijk is van een bepaald dekkingspercentage en, indien van toepassing, bepaalde spreidingseisen;
   b. welk dekkingspercentage en welke spreidingseisen worden gehanteerd ten aanzien van de in onderpand gegeven effectenportefeuille, en
   c. in het geval dat de kredietgever voor verschillende soorten financiële instrumenten andere dekkingspercentages hanteert, per soort financieel instrument, welk dekkingspercentage daarop van toepassing is.
3. Indien de kredietgever of, in voorkomend geval, de kredietbemiddelaar, lid 1 of 2 niet in acht neemt, verricht hij een oneerlijke handelspraktijk als bedoeld in artikel 193b van Boek 6.