

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-455  
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mr. E.C. Ruinaard, leden en  
mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 28 maart 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 23 juli 2018  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Deze zaak draait om de vraag of de Bank ten onrechte een (extra) topopslag in rekening heeft gebracht en of de Bank in dat kader haar zorgplicht heeft geschonden. Consument betoogt dat de extra topopslag zou moeten vervallen op grond van een taxatie die in 2008 is verricht. De Commissie overweegt dat de taxatiewaarde van 2008 niet hoog genoeg was om de extra topopslag te laten vervallen. Overigens acht de Commissie het aannemelijk dat de opslagenstructuur nadien gewijzigd is en dat de taxatiewaarde van 2008 wel hoog genoeg zou zijn om in 2010 (bij de aanpassing van de hypothecaire geldlening) de extra topopslag te laten vervallen. De Bank verlangt echter een recente waardebeoordeling bij de aanpassing van een hypothecaire geldlening; een taxatierapport ouder dan 6 maanden voldoet niet. Om deze reden kon de taxatiewaarde van 2008 in 2010 niet gebruikt worden. Dit is het beleid van de Bank en dit beleid komt de Commissie niet onredelijk voor. Wat betreft de gestelde schending van de zorgplicht, overweegt de Commissie dat Consument zich bewust was van het belang van de executiewaarde. Het had daarom op de weg van Consument gelegen om te controleren welke executiewaarde in de offerte van oktober 2010 genoemd werd. Op de Bank rust weliswaar een zorgplicht, maar deze brengt niet met zich dat de Bank in dit geval Consument erop moest wijzen dat de taxatiewaarde van 2008 niet gehanteerd werd in de offerte van oktober 2010. De Bank heeft haar zorgplicht dan ook niet geschonden. De vordering wordt afgewezen.

## **I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- de klachtbrief van Consument met bijlagen,
- het verweerschrift van de Bank,
- de repliek van Consument,
- de dupliek van de Bank,
- de nadere toelichting door de Bank van 13 maart 2018 en
- de reactie daarop van Consument van 18 april 2018.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 februari 2018 en zijn aldaar verschenen.

Na de zitting heeft de Bank op 13 maart 2018 aanvullende stukken ingebracht, waarop Consument op 18 april 2018 heeft gereageerd. Daarna is het onderzoek gesloten.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 In 2000 heeft Consument voor zijn woning een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank. Deze lening bestaat uit drie leningdelen, met een nummering uiteindelijk eindigend op 158, 166 en 174.
- 2.2 Consument was werkzaam bij de Bank. Op de hypothecaire geldlening was daarom de *regeling woningfinanciering medewerkers ABN AMRO Bank N.V.* van toepassing. Op grond van de personeelscondities genoot Consument personeelskorting op de hypothecaire geldlening.
- 2.3 In april 2008 heeft Consument zijn woning laten taxeren. Consument had hiermee de bedoeling een hogere waarde van zijn woning aan te tonen om zodoende in een lagere risicoklasse terecht te komen, waardoor de (extra) topopslag zou vervallen. Blijkens het taxatierapport bedroeg de taxatiewaarde € 535.000.
- 2.4 Op 7 april 2010 heeft de Bank een offerte uitgebracht voor het omzetten van een van de leningdelen van Meegroei naar Aflossingsvrij. De in deze offerte gehanteerde executiewaarde is € 535.000. Deze offerte is op 20 april 2010 door Consument ondertekend. In de offerte is onder het kopje “Benodigde documenten” het vakje “recent taxatierapport” niet aangekruist, maar staat handgeschreven “econ. waarde Hoogheemraadschap conform afspraak”.
- 2.5 Op 20 oktober 2010 heeft de Bank wederom een offerte uitgebracht. De in deze offerte gehanteerde executiewaarde is € 364.000. Deze offerte is op 25 oktober 2010 door Consument ondertekend.
- 2.6 Per 1 januari 2011 is Consument uit dienst getreden. In het Personeelsbeleid Hypotheken is omtrent uitdiensttreden het volgende bepaald:

*“Bij het uitdiensttreden voor 1 april 2017 gold voor ex-personeel en eventuele partner tot Rentehervorming het gepubliceerde tarief (uitgangspunt tarief van offereren en/of vastzetten rente bij Rentehervorming): (Standaardtarief t/m 75% executiewaarde minus 0,20% +/- de onderpand-, landopslagen en product op- en afslagen (dus exclusief risicoopslag (en) en geen renteaflslag van -/- 1,00%).*

*Dit tarief is van toepassing tot de volgende Rentehervorming of conditiewijziging, daarna gelden de klantentarieven (inclusief de eventueel de van toepassing zijnde risico-, onderpand-, landopslagen en product op- en afslagen).”*

### **3 Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert dat de Bank veroordeeld wordt tot vergoeding van de door hem geleden schade.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft jarenlang ten onrechte een extra topopslag in rekening gebracht. Consument voert daartoe, samengevat, het volgende aan:

- Door de taxatie van april 2008 zou de extra topopslag moeten vervallen. De Bank heeft echter geen rekening gehouden met deze taxatie. Daardoor heeft de Bank de hypothecaire geldlening sinds 2008 in een verkeerde risicoklasse ingedeeld.
- In de offerte van oktober 2010 heeft de Bank ten onrechte een lagere executiewaarde gehanteerd. De Bank had de taxatiewaarde van 2008 moeten gebruiken.
- Voorts heeft de Bank haar zorgplicht geschonden door Consument er niet op te wijzen dat de offerte van oktober 2010 niet gebaseerd was op de taxatiewaarde van 2008.
- Na uitdiensttreding (1 januari 2011) is de extra topopslag niet meer gecompenseerd. Consument heeft daardoor schade geleden, doordat er ten onrechte een extra topopslag in rekening is gebracht zonder dat deze extra topopslag op grond van de personeelscondities werd gecompenseerd.

#### *Verweer van de Bank*

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **4 Beoordeling**

4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank ten onrechte een (extra) topopslag in rekening heeft gebracht en of de Bank in dat kader haar zorgplicht heeft geschonden. Deze vraag valt uiteen in een aantal deelvragen, welke door de Commissie achtereenvolgens zullen worden behandeld.

*Is er een (extra) topopslag in rekening gebracht door de Bank?*

4.2 De Commissie stelt vast dat partijen van mening verschillen over de vraag of er daadwerkelijk een (extra) topopslag in rekening is gebracht. De Commissie constateert in dat verband dat er enige onduidelijkheid bestaat omtrent de opbouw van de rentepercentages en de opslagenstructuur. Deze onduidelijkheid wordt versterkt doordat partijen een verschillende terminologie hanteren: waar de Bank in haar schriftelijke stukken enkel spreekt van een 'topopslag', maakt Consument ook nog een onderscheid tussen 'topopslag' en 'extra topopslag'.

4.3 De Bank stelt dat de topopslag gecompenseerd werd op grond van de personeelscondities. De Bank verwoordt het als volgt: het rentepercentage is NHG (of standaardtarief minus 0,2%) + (eventueel) productopslag 0,2% x 2:3 afgerond naar beneden tot 0,25%. Bij uitdiensttreding gold tot de eerste renteherziening het standaardtarief minus 0,2% + (eventueel) productopslag van 0,2%. De topopslag werd tot de eerste renteherziening gecompenseerd.

- Voor leningdeel 158 komt dit – volgens de Bank – op het volgende neer: standaard tarief 17 jaar vast 5,9% - 0,2% = 5,7% x 2:3 afgerond op 0,25% = 3,75%. Na de uitdiensttreding is het standaardtarief in rekening gebracht minus 0,2%. De topopslag is gecompenseerd. Vanaf dat moment is een tarief van 5,7% betaald.
- Voor leningdeel 166 komt dit – volgens de Bank – op het volgende neer: tot aan de datum renteherziening is de topopslag gecompenseerd. Vanaf de datum renteherziening was het percentage 3,9% + opslag afloswijze 0,2% - compensatie topopslag 0,5% - huisbankkorting 0,2% = 3,4%.
- Wat betreft leningdeel 174 heeft Consument gekozen voor een variabel rentetarief dat maandelijks wordt herzien. Per 1 januari 2011 (dus per uitdiensttreding) is het toptarief in rekening gebracht.

4.4 Consument stelt dat de Bank de (extra) topopslag altijd in rekening heeft gebracht, maar deze gedurende de toepassing van de personeelscondities heeft gecorrigeerd naar het juiste percentage. Na zijn uitdiensttreding zijn de personeelscondities vervallen en zijn de topopslagen niet meer gecorrigeerd. Voor wat betreft de berekening van de rentepercentages verwijst Consument naar het e-mailbericht van de Bank van 4 februari 2016. Daarin staat het volgende:

*“(…)*

*Leningdeel –158 kent een rente van 5,7% (basis 5.9% + 0.1% topopslag + 0.2% extra topopslag - 0,5% ex-personeel korting).*

*Per 1-4-2021 komt de 0.5% ex-personeel korting te vervallen.*

*Op het moment dat u recht heeft op (ex-)personeel korting, vervalt het recht op huisbankkorting. De huisbankkorting van 0,2% kan per 1-4-2021 toegepast worden.*

*Leningdeel –166 kent een rente van 3,4% (basis 3,25% + 0,25% topopslag + 0,6% extra topopslag - 0,5% ex- personeel korting - 0,2% huisbankkorting). Zoals u ziet heeft ABN AMRO hier een fout gemaakt in uw voordeel. De 0,5% ex-personeel korting had per 1-11-2015 moeten komen te vervallen. Aangezien dit niet is gebeurd en wel de huisbankkorting van 0,2% is toegekend, betekent dit voor u een rente voordeel van 0,5%.*

*Leningdeel –174 kent een rente van 3,15% (basis 2,65% + 0,2% topopslag + 0,5% extra topopslag - 0,2% huisbankkorting). De rente voor dit leningdeel is de 'gewone' klantrente welke u kunt terugvinden op [www.abnamro.nl](http://www.abnamro.nl). Ex-personeel korting is hier niet meer van toepassing. (...)"*

4.5 De Commissie stelt vast dat de Bank en Consument de rentepercentages op verschillende wijzen berekenen, maar dat zij uiteindelijk wel op dezelfde rentepercentages uitkomen. Om een voorbeeld te geven: de Bank berekent de rente op leningdeel 166 als 3,9% + 0,2% opslag afloswijze - 0,5% compensatie topopslag - 0,2% huisbankkorting = 3,4%, terwijl Consument de rente berekent als 3,25% + 0,25% topopslag + 0,6% extra topopslag - 0,5% ex-personeel korting - 0,2% huisbankkorting = 3,4%. In de door Consument voorgestane berekeningswijze worden de topopslagen expliciet genoemd; in de door de Bank voorgestane berekeningswijze worden de topopslagen niet genoemd. Naar het oordeel van Commissie maken de topopslagen echter wel deel uit van het rentepercentage. In de door de Bank overgelegde tabel "Hypotheek – weektarieven AAB" is het standaard-percentage (voor een periode van 15 jaar) 3,05%, het top-percentage 3,15% en het extra top-percentage 3,90%. De productopslag (opslag afloswijze) bedraagt 0,20%. De door de Bank genoemde 3,90% is dus te herleiden tot deze tabel en bevat dus beide topopslagen. De door Consument genoemde 3,25% is eveneens te herleiden tot deze tabel: namelijk het standaard-percentage van 3,05% vermeerderd met de productopslag van 0,20%. De berekeningswijze van de Bank start dus bij het extra top-percentage, terwijl de berekeningswijze van Consument bij het standaard-percentage start. Maar in beide gevallen maken de topopslagen deel uit van het uiteindelijke rentetarief.

4.6 Gelet op het voorgaande acht de Commissie het aannemelijk dat er vanaf de eerste renteherziening na de uitdiensttreding van Consument een extra topopslag in rekening is gebracht. De vervolgvraag is of het terecht was om deze extra topopslag in rekening te brengen.

*Was het terecht om een (extra) topopslag in rekening te brengen?*

4.7 De vraag of een (extra) topopslag terecht is, hangt in de eerste plaats af van de opslagen-structuur.

4.8 De Bank legt de opslagenstructuur als volgt uit:

*“Standaard t/m 75% van de executiewaarde  
Top >75% van de executiewaarde. De opslag was 0,3%”*

Deze uitleg lijkt te stroken met de door de Bank overgelegde tabel “Renteontwikkeling – rente 2000”. In deze tabel wordt een onderscheid gemaakt tussen:

- met NHG-garantie
- standaard (= executiewaarde)
- top (> 75% executiewaarde)

4.9 De Bank heeft ook de tabel “Renteontwikkeling 2010 (vanaf september)” overgelegd. In deze tabel wordt een onderscheid gemaakt tussen:

- met NHG-garantie
- standaard (t/m 75% executiewaarde)
- top (> 75% executiewaarde)
- top (>100 % executiewaarde)

De Commissie constateert dat de term “extra top” weliswaar niet wordt gebruikt in deze tabel, maar dat er wel onderscheid wordt gemaakt tussen twee topopslagen: te weten een topopslag bij een percentage tussen de 75% en 100% en een topopslag bij een percentage boven de 100%. Deze laatstgenoemde opslag zou aangeduid kunnen worden als “extra topopslag”.

4.10 Tot slot heeft de Bank de tabel “Hypotheken – weektarieven AAB” overgelegd (met als ingangsdatum tarieven: 30-10-2015). In deze tabel wordt expliciet de term “extra top” gebruikt. In deze tabel wordt een onderscheid gemaakt tussen:

- NHG
- Standaard (t/m 65% MW)
- Top (> 65% t/m 85% MW)
- Extra top (> 85% MW)

4.11 Gelet op de door de Bank overgelegde tabellen acht de Commissie het aannemelijk dat de opslagenstructuur is gewijzigd. Voorheen kende de opslagenstructuur slechts 1 toptarief. In ieder geval vanaf 2010 kende de opslagenstructuur een extra topopslag.

4.12 De vraag of een (extra) topopslag terecht is, hangt in de tweede plaats af van de gehanteerde executiewaarde.

Consument stelt dat de taxatiewaarde van 2008 gebruikt had moeten worden en dat dit ertoe zou leiden dat de topopslag zou vervallen. De Bank stelt daarentegen dat de taxatiewaarde van 2008 onvoldoende was om de topopslag te laten vervallen. De Commissie is van oordeel dat de Bank op dit punt gelijk heeft. Immers, de hypothecaire geldlening bedroeg in 2008 € 430.250,99 en de taxatiewaarde bedroeg € 535.000. De hypothecaire geldlening was derhalve 80,4% van de executiewaarde; en dus boven de grens van 75%. In 2008 was de taxatiewaarde dus niet hoog genoeg om de topopslag te laten vervallen.

4.13 Overigens merkt de Commissie op dat de taxatiewaarde van 2008 wel hoog genoeg zou zijn om in 2010 (bij de aanpassing van de hypothecaire geldlening) de extra topopslag te laten vervallen. Immers, de taxatiewaarde van 2008 was 80,4% en dat is weliswaar boven de 75% maar onder de 100%. Uit de tabel “Renteontwikkeling 2010 (vanaf september)” blijkt dat de Bank enkel en alleen een extra topopslag in rekening kan brengen, indien de lening meer dan 100% van de executiewaarde bedraagt. Een extra topopslag zou dan ook niet terecht zijn, *indien de taxatiewaarde van 2008 gehanteerd zou worden*. De vraag is echter of de taxatiewaarde van 2008 in 2010 wel gehanteerd had kunnen worden.

*Had de taxatiewaarde van 2008 gebruikt kunnen worden?*

4.14 De Bank heeft in dit verband aangegeven dat zij bij de aanpassing van een hypothecaire geldlening een recente waardebeoordeling verlangt. Een taxatierapport ouder dan 6 maanden voldoet niet. Om deze reden kon de taxatiewaarde van 2008 in 2010 niet gebruikt worden. Dit is het beleid van de Bank en dit beleid komt de Commissie niet onredelijk voor.

4.15 De Commissie constateert dat in de offerte van april 2010 wel de taxatiewaarde van 2008 wordt genoemd. Dit is door de Bank als volgt verklaard: In de offerte van april 2010 was de bij de Bank bekende waarde genoemd. Consument diende echter nog wel een recente taxatie aan te leveren. Consument heeft daarop de WOZ-waarde van het Hoogheemraadschap doorgegeven. In de offerte van oktober 2010 heeft de Bank de executiewaarde van de woning bepaald aan de hand van deze WOZ-waarde. De Bank hanteerde destijds als executiewaarde 80% van de WOZ-waarde. De WOZ-waarde bedroeg € 455.000 en de Bank kwam daarom uit op een executiewaarde van € 364.000 (= 80% \* 455.000). De hypothecaire geldlening van € 430.250,99 bedroeg 118% van de executiewaarde van € 364.000 en lag derhalve (ruim) boven de 100%-grens (extra top). De executiewaarde van € 364.000 gaf daarom geen aanleiding om de extra topopslag te laten vervallen.

4.16 Hoewel het beleid van de Bank om een recente taxatiewaarde te verlangen, de Commissie niet onredelijk voorkomt, dringt de vraag zich op of de Bank Consument erop had moeten wijzen dat de in de offerte van oktober 2010 gehanteerde executiewaarde gebaseerd was op de (lagere) WOZ-waarde en niet op de taxatiewaarde van 2008.

*Had de Bank Consument erop moeten wijzen dat de in de offerte van oktober 2010 gehanteerde executiewaarde niet gebaseerd was op de taxatiewaarde van 2008?*

4.17 Consument betoogt in dit verband dat de Bank haar zorg- en informatieplicht heeft geschonden. De Commissie verwerpt dit betoog. Uit de stukken blijkt dat er in september 2010 contact is geweest tussen de Bank en Consument en dat er daarbij over de waarde-bepaling en de topopslagen is gesproken. Volgens Consument is toen besproken dat niet opnieuw een taxatie nodig was en dat de taxatiewaarde van 2008 gebruikt zou kunnen worden. Dit wordt door de Bank betwist. De Commissie constateert dat partijen van mening verschillen over de precieze inhoud van deze gesprekken, maar evident is dat er over de waarde-bepaling en topopslagen is gesproken. Consument was zich bewust van het belang van de executiewaarde. Het had daarom op de weg van Consument gelegen om te controleren welke executiewaarde in de offerte genoemd werd. Op de Bank rust weliswaar een zorgplicht, maar deze brengt niet met zich dat de Bank in dit geval Consument erop moest wijzen dat de taxatiewaarde van 2008 niet gehanteerd werd in de offerte van oktober 2010. De Bank heeft haar zorgplicht dan ook niet geschonden.

#### *Samenvatting*

4.18 De Commissie komt tot de volgende slotsom. In de eerste plaats is het aannemelijk dat de Bank – vanaf de eerste renteherziening na de uitdiensttreding van Consument – een extra topopslag in rekening heeft gebracht. In de tweede plaats is deze extra topopslag naar het oordeel van de Commissie niet onterecht. In de derde plaats hoefde de taxatiewaarde van 2008 in 2010 niet gebruikt te worden voor het bepalen van de executiewaarde. In de vierde plaats brengt de zorgplicht niet met zich dat de Bank Consument hier expliciet op diende te wijzen. Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

## **5 Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.*