

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-057
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 mei 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 25 januari 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument vordert dat de Bank veroordeeld wordt om de uiteindelijke rentepercentages te verlagen met 0,2 (ten opzichte van de offerte van 27 juni). De Commissie overweegt als volgt. Gezien de taxatiewaarde heeft Consument inderdaad recht op een verlaging van 0,2%, maar die verlaging van 0,2 is al in de uiteindelijke rentepercentages verwerkt. Het is alleen niet zichtbaar, omdat de uiteindelijke rentepercentages (toevallig) gelijk zijn aan de rentepercentages van de offerte van 27 juni 2017. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. 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 en
- de dupliek van de Bank.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een hypothecaire geldlening bij de Bank, bestaande uit twee leningdelen.

In 2017 wilde Consument de rentevastperiode van leningdeel 121 omzetten naar 10 jaar en van leningdeel 130 naar 2 jaar. Op 27 juni 2017 heeft de Bank daarom een offerte uitgebracht (hierna: de offerte).

- 2.2 In de offerte was aangegeven dat de rente voor leningdeel 131 (voorheen 121) 1,63% zou bedragen. Dit rentepercentage was in de offerte als volgt gespecificeerd:

<u>Rente</u>	
Nominaal rentepercentage	2,830 %
Korting tijdens de eerste rentevastperiode	0,600 %
Werkgeverskorting	0,600 %
Nominaal rentepercentage na aftrek korting(en)	1,630 %
Jaarlijkse kostenpercentage	1,6 %
Rentevorm	Vaste rente
Rentevastperiode	10 jaar

- 2.3 In de offerte was aangegeven dat de rente voor leningdeel 132 (voorheen 130) 1,39% zou bedragen. Dit rentepercentage was in de offerte als volgt gespecificeerd:

<u>Rente</u>	
Nominaal rentepercentage	2,590 %
Korting tijdens de eerste rentevastperiode	0,600 %
Werkgeverskorting	0,600 %
Nominaal rentepercentage na aftrek korting(en)	1,390 %
Jaarlijkse kostenpercentage	1,4 %
Rentevorm	Vaste rente
Rentevastperiode	2 jaar Rentebedenktijd inclusief 24 maanden rentebedenktijd

- 2.4 Op 7 juli 2017 heeft Consument de offerte ondertekend. Wel was er nog enige onduidelijkheid of Consument recht had op de – in de offerte genoemde – ‘korting tijdens de eerste rentevastperiode’ van 0,6%. De Bank zou dit nog uitzoeken.
- 2.5 Eveneens op 7 juli 2017 heeft Consument een taxatierapport aangeleverd en de Bank verzocht om de risico-opslag van 0,2% te laten vervallen.
- 2.6 Door een bericht van de Bank van 14 september 2017 kwam Consument erachter dat de uiteindelijke rentepercentages 1,63 en 1,39 bedroegen.

2.7 In de onderhavige procedure heeft de Bank de volgende rentetabel overgelegd:

TARIEVEN ABN AMRO HYPOTHEKEN

Ingangsdatum: 23-6-2017

ACTIEVE rentevastperioden				
Budgethypotheken	NHG	Standaard	Top	Extra Top
Annuitair/Lineair		t/m 65% MW	> 65% t/m 85% MW	> 85% MW
Variabel	1,75	1,70	1,90	2,30
1 jaar	1,74	1,69	1,89	2,29
2 jaar, 2 jr rtb	1,74	1,69	1,89	2,29
3 jaar, 2 jr rtb	1,74	1,69	1,89	2,29
5 jaar	1,84	1,79	1,99	2,39
6 jaar	1,89	1,84	2,04	2,44
7 jaar, 2 jr rtb	1,94	1,89	2,09	2,49
10 jaar	1,98	1,93	2,13	2,53
12 jaar, 2 jr rtb	2,40	2,35	2,55	2,95
15 jaar	2,55	2,50	2,70	3,10
17 jaar, 2 jr rtb	2,86	2,81	3,01	3,41
20 jaar	2,86	2,81	3,01	3,41
25 jaar	4,05	4,00	4,20	4,60
30 jaar	4,15	4,10	4,30	4,70
Overbruggingskrediet	2,50			

Product af- en opslagen		
Product type	Opslag	Opmerking
Woninghypotheek	plus 0,10%	Variabel kent geen opslag
Overige aflosvormen	plus 0,20%	-
Huisbankkorting	min 0,20%	geldt niet voor variabel, euribor en buffer
Arrangementskorting	min 0,10%	geldt niet voor variabel, euribor en buffer

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank veroordeeld wordt om de toepasselijke rentepercentages van 1,63 (voor leningdeel I31) en 1,39 (voor leningdeel I32) te verlagen met 0,2.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt op de volgende grondslag. Consument heeft op 7 juli 2017 een taxatierapport aangeleverd. Op grond van de taxatiewaarde valt de lening in een lagere tariefklasse en dient de rente dus met 0,2% verlaagd te worden.

3.3 Verder stelt Consument dat hij er in ieder geval op mocht vertrouwen dat de uiteindelijke rentepercentages lager zouden zijn dan in de offerte van 27 juni 2017. De offerte van 27 juni 2017 noemt een 'korting tijdens de eerste rentevastperiode' van 0,6%. Als leek mocht Consument ervan uitgaan dat deze korting correct was.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

4.1 Dient de Bank de toepasselijke rentepercentages van 1,63 (voor leningdeel 131) en 1,39 (voor leningdeel 132) met 0,2 te verlagen? De Commissie overweegt dat niet is gebleken dat Consument recht heeft op de gevraagde verlaging van 0,2%. Hieronder zal dit worden toegelicht.

4.2 De Bank heeft aangegeven dat de rentepercentages in de offerte van 27 juni 2017 niet correct gespecificeerd zijn. Het renteaanbod had er volgens de Bank als volgt uit moeten zien:

Leningdeel 131 (voorheen leningdeel 121)

Basisrente	2,13% (standaard tarief > 65% t/m 85% marktwaarde)
Opslag woninghypothec	0,10%
Opslag aflosvorm	<u>0,20%</u>
	2,43%
Werkgeversarrangement (Shell 2007)	<u>0,60% -/-</u> 1,83%

Leningdeel 132 (voorheen leningdeel 130)

Basisrente	1,89% (standaard tarief > 65% t/m 85% marktwaarde)
Opslag woninghypothec	0,10%
Opslag aflosvorm	<u>0,20%</u>
	2,19%
Werkgeversarrangement (Shell 2007)	<u>0,60% -/-</u> 1,59%

4.3 De Commissie overweegt dat dit strookt met de door de Bank overgelegde rentetabel (zie overweging 2.7). Zo is het percentage van 2,13 (voor leningdeel 131) terug te vinden in deze tabel bij de rentevastperiode van 10 jaar in de tariefklasse Top (>65% t/m 85% marktwaarde). Het rentepercentage van 1,89 (voor leningdeel 132) is eveneens in deze tabel terug te vinden, namelijk bij een rentevastperiode van 2 jaar.

4.4 Uit overweging 4.2 blijkt dat het nominale rentepercentage 2,43 is (voor leningdeel 131) en 2,19 (voor leningdeel 132). De in de offerte van 27 juni 2017 genoemde nominale rentepercentages van 2,83 (voor leningdeel 131) en 2,59 (voor leningdeel 132) hadden dus 2,43 respectievelijk 2,19 moeten zijn. Er is dus een verschil van 0,40 ten opzichte van de offerte van 27 juni 2017.

4.5 De Bank heeft verder aangegeven dat uit het taxatierapport (dat Consument op 7 juli 2017 had aangeleverd) een hogere taxatiewaarde bleek, waardoor de hypothecaire geldlening in een lagere tariefklasse viel (namelijk t/m 65% marktwaarde) en dat hierdoor de opslag van 0,2% is komen te vervallen.

De opbouw van het rentepercentage na het indienen van het taxatierapport ziet er daarom volgens de Bank als volgt uit:

Leningdeel 131 (voorheen leningdeel 121)

Basisrente	1,93% (standaard tarief t/m 65% marktwaarde)
Opslag woninghypothec	0,10%
Opslag aflosvorm	<u>0,20%</u>
	2,23%
Werkgeversarrangement (Shell 2007)	<u>0,60% -/-</u> 1,63%

Leningdeel 132 (voorheen leningdeel 130)

Basisrente	1,69% (standaard tarief t/m 65% marktwaarde)
Opslag woninghypothec	0,10%
Opslag aflosvorm	<u>0,20%</u>
	1,99%
Werkgeversarrangement (Shell 2007)	<u>0,60% -/-</u> 1,39%

- 4.6 De Commissie overweegt dat ook deze opbouw in lijn is met de door de Bank overgelegde rentetabel (zie overweging 2.7). Zo is het percentage van 1,93 terug te vinden in deze tabel bij de rentevastperiode van 10 jaar in de tariefklasse Standaard (t/m 65% marktwaarde). Verder stelt de Commissie vast dat de in overweging 4.5 genoemde (basis)rentepercentages 0,2 lager zijn dan de in overweging 4.2 genoemde percentages.
- 4.7 De Commissie komt dan ook tot de volgende conclusie. Gezien de taxatiewaarde heeft Consument inderdaad recht op een verlaging van 0,2%, maar die verlaging van 0,2 is al in de uiteindelijke rentepercentages verwerkt. Het is alleen niet zichtbaar, omdat de uiteindelijke rentepercentages (toevallig) gelijk zijn aan de rentepercentages van de offerte van 27 juni 2017. Er zijn namelijk drie dingen gebeurd. In de eerste plaats is de 'korting tijdens de eerste rentevastperiode' van 0,6% komen te vervallen. Consument bleek hier namelijk geen recht op te hebben (zie overweging 4.9 hieronder). In de tweede plaats is kennelijk het verschil van 0,4% gecorrigeerd (zie overweging 4.4). In de derde plaats is op grond van het taxatierapport de opslag van 0,2% komen te vervallen (zie overweging 4.5 en 4.6). De eerste aanpassing is in het nadeel van Consument (namelijk +0,6%), terwijl de tweede en derde aanpassing in het voordeel zijn van Consument (namelijk -0,4% en -0,2%). Dit valt tegen elkaar weg en daarom is niet direct zichtbaar dat de verlaging van 0,2 in de uiteindelijke rentepercentages is verwerkt.

- 4.8 Kortom: aangezien de Bank dus al rekening heeft gehouden met het taxatierapport en rentepercentages heeft gehanteerd die 0,2 lager zijn dan in de offerte van 27 juni 2017, is er geen grond om de Bank te veroordelen om de uiteindelijke rentepercentages met 0,2 te verlagen.
- 4.9 Voor zover Consument stelt dat hij er op mocht vertrouwen dat hij recht had op de 'korting tijdens de eerste rentevastperiode' van 0,6%, overweegt de Commissie dat op het moment van de offerte onduidelijk was of Consument wel recht had op die korting. De Bank heeft hierover het volgende aangegeven. De verwachting was dat de rentetarieven zouden gaan stijgen en daarom was Consument de mogelijkheid geboden om de offerte voor akkoord te ondertekenen (om zo van de lagere rentepercentages te kunnen profiteren). Dat de offerte is ondertekend onder het voorbehoud dat de Bank zou nagaan of de 'korting tijdens de eerste rentevastperiode' wel correct was, is door Consument niet weersproken. Naar het oordeel van de Commissie wist Consument dus in ieder geval dat er onduidelijkheid was omtrent de korting en mocht hij er niet gerechtvaardigd op vertrouwen dat hij recht zou hebben op een korting van 0,6%. Nadien is gebleken dat Consument ook geen recht had op die korting, hetgeen Consument in feite niet weersproken heeft.
- 4.10 Wel hecht de Commissie er aan om op te merken dat de communicatie over de opbouw van de rentepercentages allesbehalve helder en duidelijk genoemd kan worden. Zo heeft de Bank geen enkele terugkoppeling gegeven aan Consument over het feit dat deze geen recht bleek te hebben op de korting van 0,6%. Daarnaast heeft de Bank Consument ook niet geïnformeerd over het feit dat de in de offerte van 27 juni 2017 genoemde rentepercentages 0,4 te hoog waren en dat dit in de uiteindelijke rentepercentages (in het voordeel van Consument) gecorrigeerd is. Van de Bank als professionele partij mag verwacht worden dat zij helder communiceert – en dat heeft de Bank in dit geval dus niet gedaan. Dit laat echter onverlet dat de klacht van Consument verder ongegrond is en dat zijn vordering moet worden 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 40 van het Reglement.