

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-071  
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. A.P. Luitingh en mr. W.F.C. Baars, leden en  
mr. A.C. Bek, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 27 november 2017  
Ingediend door : Consumenten  
Tegen : AEGON Hypotheken B.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 29 januari 2019  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Consumenten hebben bij de Bank een hypothecaire geldlening afgesloten, die bij aanvang in de risicoklasse 'meer dan 81% van de marktwaarde' viel. Consumenten hebben de Bank verzocht de risico-opslag te wijzigen, omdat zij door een tussentijdse aflossing en door stijging van de waarde van de woning in de risicoklasse 'tot en met 81% van de marktwaarde' zouden kunnen vallen. De Bank heeft de risico-opslag, uitgaande van de huidige tariefklassen, verwijderd. Consumenten menen dat de Bank diende uit te gaan van de historische tariefklassen en hebben het verschil in rente gevorderd. Na de hoorzitting heeft de Bank haar migratiebeleid aangepast, echter is geen overeenstemming bereikt over de door Consumenten (na de hoorzitting) gevorderde aanvullende compensatie. De Commissie oordeelt dat de vorderingen verband houdende met het migratiebeleid als vervallen dienen te worden beschouwd, nu de Bank haar beleid reeds heeft aangepast, en oordeelt dat de vordering tot aanvullende compensatie te laat is ingediend en daarom niet door de Commissie kan worden behandeld.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consumenten ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 september 2018 en zijn aldaar verschenen.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

- 2.1 De Bank heeft in februari 2015 een brochure genaamd 'Gebruiksaanwijzing voor uw Aegon Hypotheek, versie H 30104 g februari 2015' opgemaakt (hierna: de Brochure) en gepubliceerd via haar website. In de brochure is, voor zover relevant voor deze klacht, opgenomen:

Een voorbeeld vervallen topopslag i.v.m. waarde stijging van de woning			
Hoogte hypotheek ten opzichte van de marktwaarde*	Minder dan of gelijk aan 67,5%	Meer dan 67,5% en minder dan of gelijk aan 81%	Meer dan 81%
Tariefklasse	A	B	C
Rentepercentage	5,0%	5,1%	5,2%
Topopslag	n.v.t.	0,1%	0,2%

U heeft een hypotheek afgesloten op een woning waarvan de marktwaarde € 180.000 is. De hypotheek is € 162.000. Dat is 90% van de marktwaarde. U betaalt het rentepercentage dat geldt voor hypotheek van meer dan 81% van de marktwaarde. Dat is tariefklasse C. In dit voorbeeld 5,2%. De topopslag is 0,2%.

Stel dat na 5 jaar met een recent taxatierapport of WOZ-beschikking kan worden aangetoond dat de marktwaarde is gestegen naar € 200.000. Uw hypotheek (€ 162.000) is dan 81% van de marktwaarde. De te betalen rente valt nu in tariefklasse B. Voor deze tariefklasse is de topopslag 0,1% lager dan de topopslag voor tariefklasse C. Uw rentepercentage wordt dan ook 0,1% lager.

2.2 Op 4 augustus 2015 heeft de Bank aan Consumenten een offerte voor een hypothecaire geldlening van € 283.000,00 uitgebracht. In de offerte is, voor zover relevant, bepaald:

	Hypotheekvorm	Bedrag	Einddatum
Leningdeel 1	AEGON Annuïteiten Hypotheek	€ 139.000 (box 1)	30 oktober 2035
Leningdeel 2	AEGON Aflossingsvrije Hypotheek	€ 144.000 (box 1)	30 oktober 2045
(...)			

**AEGON Annuïteiten Hypotheek (leningdeel 1)**

Aflossing	Aflossing van dit leningdeel zal tijdens de looptijd plaatsvinden op basis van aflossing in annuïteiten.
Hypotheekrente	<b>3,45 %</b> (effectieve rente 3,5%) per jaar
Rentetype	15 jaar vast
Bedrag	€ 139.000
Looptijd	20 jaar
Rente en Aflossing	€ 802,58 per maand achteraf

**AEGON Aflossingsvrije Hypotheek (leningdeel 2)**

Aflossing	Aflossing van dit leningdeel zal bij verkoop van de woning of bij beëindiging van de lening plaatsvinden, doch uiterlijk op 30 oktober 2045.
Hypotheekrente	<b>3,25 %</b> (effectieve rente 3,3%) per jaar
Rentetype	10 jaar vast
Bedrag	€ 144.000
Looptijd	30 jaar
Rentebedrag	€ 390 per maand achteraf

**Geldende rente**

De aangeboden rentepercentages zijn de rentes die gelden op het tijdstip dat de aanvraag is ingediend. De rente die geldt bij het passeren van de hypotheekakte is de rente zoals vermeld in deze offerte.”

2.3 Consumenten hebben de offerte op 5 augustus 2015 ondertekend en de hypotheekakte is op 30 oktober 2015 bij de notaris gepasseerd. Op de overeenkomst van hypothecaire geldlening zijn de Algemene Bepalingen van geldlening en Hypotheekstelling (H 10028 e) (hierna: de Algemene Bepalingen) en de brochure ‘Wat u moet weten over Aegon Hypotheken (H 30069x)’ van toepassing.

2.4 De hypothecaire geldlening van Consumenten viel bij aanvang in de risicoklasse ‘Meer dan 81% van de marktwaarde’. Op 5 oktober 2017 hebben Consumenten geïnformeerd naar de mogelijkheid om de risicoklasse van de hypothecaire geldlening te wijzigen en daarmee de

risico-opslag te verlagen (migratie van de risicoklasse). De Bank heeft Consumenten op 6 oktober 2017 bericht dat zij middels een WOZ-beschikking of taxatierapport dienen aan te tonen dat de waarde van de woning boven de € 325.210,00 dient uit te komen om in een lagere risicoklasse te vallen.

- 2.5 Consumenten hebben een tussentijdse gedeeltelijke aflossing op de hypothecaire geldlening gedaan en hebben een taxatie laten verrichten om de marktwaarde van de woning te bepalen. Door de tussentijdse aflossing op de hypothecaire geldlening en de stijging van de waarde van de woning, viel de hypothecaire geldlening van Consumenten in de tariefklasse 'Tot en met 81% van de marktwaarde'. Consumenten hebben de Bank op 29 oktober 2017 verzocht de risico-opslag te verlagen.
- 2.6 Tussen partijen is een geschil ontstaan over de hoogte van de te verlagen risico-opslag, waarbij Consumenten hebben aangevoerd dat de Bank dient uit te gaan van het verschil tussen de risico-opslag van de tariefklassen ten tijde van het afsluiten van de hypothecaire geldlening (uitgaande van de historische rentetarieven, zijnde 0,55% voor beide leningdelen) en de Bank heeft gesteld dat het bij haar gangbaar is uit te gaan van het actuele verschil tussen de risico-opslag van de huidige tariefklassen (zijnde 0,2% respectievelijk 0,4%).
- 2.7 Na de hoorzitting op 28 september 2018 hebben partijen getracht tot een minnelijke oplossing van het geschil te komen. Partijen zijn het echter niet eens geworden over een aanvullende compensatie met betrekking tot de door Consumenten gevorderde kosten.

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

#### *Vordering van Consumenten*

- 3.1 Consumenten vorderen dat een rente-opslag van 0,55% in mindering wordt gebracht op beide leningdelen van de hypothecaire geldlening over de resterende rentevastperiode, met terugwerkende kracht vanaf oktober 2017, dan wel vergoeding van de schade ter hoogte van € 8.300,00 bestaande uit het verschil tussen de renteopslag van 0,55% die van toepassing was ten tijde van het afsluiten van de hypothecaire geldlening en de renteopslagen van 0,2% respectievelijk 0,4%, zijnde de actuele renteopslagen van de Bank, berekend over de resterende rentevastperiode.

In aanvulling op deze vordering hebben Consumenten na de hoorzitting tijdens de gesprekken met de Bank om tot een minnelijke oplossing te komen, verzocht om een compensatie voor de door hen aan de klacht bestede uren, begroot op 80 tot 100 uur à € 50,00 per uur. De Bank heeft verklaard deze kosten niet te zullen voldoen.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort weergegeven, op de grondslag dat de Bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van de verbintenis uit de overeenkomst. Consumenten hebben hiertoe de volgende argumenten aangevoerd:
  - partijen zijn een overeenkomst aangegaan op basis van de rentestanden (inclusief de risico-opslag) die golden ten tijde van het afsluiten van de hypothecaire geldlening.

Het is dan ook niet meer dan logisch dat de historische rentetarieven worden gebruikt bij het verlagen van de risico-opslag;

- Consumenten hebben zich, zowel voor het aangaan van de hypothecaire geldlening als gedurende de looptijd van de overeenkomst, uitvoerig verdiept in de beschikbare informatie. Deze informatie bestond enerzijds uit de informatie die door de Bank ter beschikking was gesteld, maar ook uit de Brochure, waarin de werkwijze bij migratie wordt uitgelegd. Op de website van de Bank wordt gesproken over ‘het laten vervallen van uw renteopslag’, wat Consumenten een andere voorstelling van zaken heeft gegeven dan waarop door de Bank nu een beroep wordt gedaan;
- Consumenten hebben navraag gedaan bij de Vereniging Eigen Huis, die heeft bevestigd dat het gebruikelijk is uit te gaan van de risico-opslag zoals overeengekomen ten tijde van het afsluiten van de hypothecaire geldlening. Als andere geldverstrekkers de historische risico-opslagen kunnen herleiden, moet de Bank ook daartoe in staat zijn. Bovendien zijn er meerdere klachten over deze handelwijze van de Bank;
- Consumenten hebben veel tijd en energie in de klacht gestoken en hebben tevens emotionele schade geleden door alle stress en frustratie.

#### *Verweer van de Bank*

3.3 De Bank heeft, kort weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- de inhoud van de overeenkomst tussen partijen wordt bepaald door de offerte, de Algemene Bepalingen en de brochure ‘Wat u moet weten over Aegon Hypotheken’. De overige door Consumenten ingebrachte stukken maken geen onderdeel uit van de overeenkomst. Een rentebericht noch de daarin genoemde standaardtarieven maken deel uit van de overeenkomst. Tussen partijen is slechts een contractuele afspraak gemaakt over het uiteindelijk aangeboden rentepercentage en niet over de op dat moment geldende verschillen tussen de risicoklassen;
- ter zitting heeft de Bank verklaard dat de markt is veranderd en dat de renteversillen daardoor kleiner zijn. Het huidige beleid is wellicht nadelig voor Consumenten, maar voordelig voor andere cliënten van de Bank. In de toekomst kan dit weer anders zijn;
- ter zitting heeft de Bank erkend dat de Brochure via de website van de Bank beschikbaar was gesteld en inzichtelijk was voor Consumenten. De Bank heeft gesteld dat Consumenten erop mochten vertrouwen dat de Brochure van toepassing was op hun hypothecaire geldlening. De tabel waarnaar Consumenten verwijzen *kan* worden geïnterpreteerd als een berekening op basis van het historische rentebeleid, omdat het renteververschil in het voorbeeld gelijk is aan het toenmalige actuele rentebeleid. De intentie van de Bank was echter een berekening op basis van het actuele rentebeleid;
- het tussentijds aanpassen van de risicoklasse is een extra mogelijkheid die door de Bank wordt aangeboden, maar is geen contractuele verplichting. De Bank doet dit als aanvullende dienstverlening. Daardoor hebben Consumenten geen (financieel) nadeel geleden, maar is hooguit sprake van een kleiner voordeel;
- het is het beleid van de Bank dat het actuele rentebericht op het moment dat een verzoek tot wijziging van de risicoklasse wordt gedaan, leidend is. De Bank heeft deze vrijheid en dit beleid is niet beschreven in de overeenkomst of documentatie van de hypothecaire geldlening die Consumenten bij aanvang van de hypothecaire geldlening hebben ontvangen;

- de historische tarieven hanteren is moeilijk te realiseren, omdat sprake kan zijn van verschillende leningdelen, die (meermaals) kunnen zijn omgezet naar een andere hypotheekvorm of waarop rentemiddeling is toegepast. In die gevallen is het niet (meer) mogelijk te bepalen welk tarief van toepassing was;
- de Bank betwist de hoogte van de door Consumenten gevorderde schade.

## **4. Beoordeling**

### *Algemeen*

- 4.1 Aan de Commissie liggen de vragen voor of de Bank in geval van migratie van de risicoklasse gehouden is de risico-opslag, die van toepassing is op de hypothecaire geldlening van Consumenten, te verlagen op grond van de historische rentetarieven (0,55%) dan wel op grond van de actuele rentetarieven (0,2% respectievelijk 0,4%) en of de Bank gehouden is Consumenten een aanvullende compensatie te bieden.

### *Migratie van de risicoklasse*

- 4.2 De Commissie neemt als uitgangspunt dat de Bank vrijheid toekomt met betrekking tot het door haar gevoerde migratiebeleid, mits een en ander naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. In het algemeen dient dan ook voorop te worden gesteld dat de Bank bevoegd is zelf het beleid te bepalen ten aanzien van de verlaging van de risico-opslag in geval van migratie van de risicoklasse. Dit uitgangspunt wordt gesteund door het feit dat uit de offerte, hypotheekakte, de Algemene Bepalingen, noch de brochure 'Wat u moet weten over Aegon Hypotheken (H 30069x)' blijkt dat partijen afspraken hebben gemaakt over de (aanpassing van de) risico-opslag. De stelling van de Bank dat tussen partijen slechts een contractuele afspraak is gemaakt over het uiteindelijk aangeboden rentepercentage en niet over de op dat moment geldende verschillen tussen de risicoklassen, is daarom in beginsel correct.
- 4.3 In onderhavig geval is echter uit de door partijen overgelegde stukken en hetgeen ter zitting is verklaard, komen vast te staan dat Consumenten gerechtvaardigd mochten vertrouwen op de inhoud van de Brochure. De Brochure maakt daarom – onder deze specifieke omstandigheden – onderdeel uit van de overeenkomst tussen partijen. De Commissie neemt hierbij in overweging dat de Brochure een generiek document is, dat van toepassing is op alle hypotheekproducten van de Bank en dat door de Bank zelf is gepubliceerd op haar website en daardoor voor een ieder toegankelijk is. Consumenten hebben voldoende aannemelijk gemaakt dat zij hun keuze voor een hypothecaire geldlening bij de Bank (mede) hebben gebaseerd op het migratiebeleid van de Bank. Consumenten mochten naar het oordeel van de Commissie vertrouwen op de inhoud van de Brochure die, in geval daarover discussie bestaat, ten gunste van Consumenten dient te worden uitgelegd.
- 4.4 Ten aanzien hiervan stelt de Commissie vast dat de Bank heeft erkend dat de tabel, zoals opgenomen in de Brochure (zie rechtsoverweging 2.1), waarnaar Consumenten hebben verwezen, kan worden geïnterpreteerd als een voorbeeld waarbij is uitgegaan van de historische rentetarieven. Ondanks dat dit wellicht niet de intentie was van de Bank, hetgeen overigens niet bewezen wordt geacht, oordeelt de Commissie dat Consumenten er gerechtvaardigd op mochten vertrouwen dat de Bank bij de verlaging van de risico-opslag

zou uitgaan van het verschil tussen de opslagen van de risicoklassen die golden ten tijde van het aangaan van de hypothecaire geldlening.

- 4.5 De Bank heeft na de hoorzitting van 28 september 2018 haar beleid aangepast en heeft de vordering van Consumenten, met betrekking tot de schade die zij hebben geleden ten gevolge van het migratiebeleid, reeds aan hen voldaan. Nu dit niet langer in geschil is, beschouwt de Commissie deze vordering als vervallen.

#### *Aanvullende compensatie*

- 4.6 Consumenten hebben na de hoorzitting op 28 september 2018 een aanvullende compensatie van de Bank gevorderd, begroot op 80 tot 100 uur à € 50,00 per uur voor de aan de klacht bestede tijd. Consumenten hebben niet ingestemd met de door de Bank geboden compensatie.

- 4.7 Ten principale merkt de Commissie op dat deze kosten inherent zijn aan het indienen en voortzetten van een klacht en om die reden niet voor een vergoeding in aanmerking komen. Bovendien stelt de Commissie vast dat de vordering om een aanvullende compensatie pas na de schriftelijke fase en na de hoorzitting, namelijk tijdens de gesprekken met de Bank om tot een minnelijke oplossing van het geschil te komen, in de procedure is gebracht. De Commissie oordeelt ten aanzien hiervan dat de vordering van Consumenten te laat is ingebracht en daarom niet door de Commissie kan worden behandeld.

#### *Conclusie*

- 4.8 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de Commissie dat de klacht van Consumenten gegrond is. De vorderingen van Consumenten dienen echter als vervallen te worden beschouwd, nu de Bank de vordering verband houdende met haar migratiebeleid reeds heeft voldaan en de vordering tot aanvullende compensatie te laat is ingediend.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat klacht gegrond is, maar dat de vordering uit hoofde van de schade is vervallen doordat de schade inmiddels is vergoed en dat de vordering uit hoofde van de aanvullende compensatie niet voor behandeling in aanmerking komt en omdat deze te laat is ingediend.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*

*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.*