

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-426  
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 24 mei 2018  
Ingediend door : Consument  
Tegen : AEGON Hypotheken B.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 19 juni 2019  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Hypotheek; uitleg overeenkomst; na wijziging risicoklasse rente aanpassen aan historische rentetarieven of aanpassen aan actuele rentetarieven? Klacht gegrond; daarop gebaseerde vordering wordt deels afgewezen.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de brief van de Bank van 11 december 2018;
- de brief van Consument van 1 januari 2019;
- de dupliek van de Bank.

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 11 maart 2019 en zijn aldaar verschenen.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument en zijn echtgenote hebben in 2014 een hypothecaire geldlening (geldlening) bij de Bank afgesloten tegen een variabele rente. De geldlening, bestaande uit drie leningdelen, is toen in de risicoklasse 'meer dan 81% van de marktwaarde' geplaatst.

- 2.2 Na aflossing in oktober 2017 van een leningdeel verzoekt Consument de Bank de risicoklasse te verlagen naar de laagste klasse oftewel 'kleiner of gelijk aan 67,5% van de marktwaarde'.
- 2.3 Dit verzoek is door de Bank ingewilligd waarna het rentetarief op basis van de toen actuele rentetarieven is verlaagd met 0,2%.
- 2.4 Partijen twisten over de vraag op welke tarieven de risicoklasseverlaging gebaseerd moet worden. Consument is van mening dat destijds is toegezegd dat de risicoklasse verlaging zou worden uitgevoerd op basis van de op het moment van afsluiten (in dit geval 2014) geldende tarieven. Het rentetarief moet dan ook met 0,65% worden verlaagd, aldus Consument. Een verlaging die, aldus Consument, ook in lijn is met de in 2015 op de website van de Bank verstrekte informatie.
- 2.5 De Bank heeft in eerste instantie dit standpunt gemotiveerd betwist. Gaandeweg de onderhavige procedure heeft de Bank laten weten haar beleid aangaande de tariefklasswijziging (migratiebeleid) te hebben herbeoordeeld met een beleidswijziging als gevolg. Een proces dat tijd vergde. De door Consument verzochte verlaging van het rentetarief is, onder terugbetaling van de te veel geïnde rente ad € 918,-, inclusief een rentevergoeding, gehonoreerd. Het verzoek van Consument hem voor de door hem gemaakte kosten en geïnvesteerde tijd tegemoet te komen, is gedeeltelijk gehonoreerd. In totaal is door de Bank een bedrag van € 1.500,- aan Consument overgemaakt.
- 2.6 Consument acht die compensatie onvoldoende. Het is partijen tijdens de hoorzitting niet gelukt hierover tot elkaar te komen.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert compensatie door de Bank van de door hem gemaakte kosten en geïnvesteerde tijd door hem begroot op € 8.574,50.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van de gemaakte afspraken over de wijziging van de tariefklassen.

- 3.3 Alhoewel de Bank haar migratiebeleid van de risicoklasse heeft gewijzigd, laat zij na haar fouten te erkennen. De Bank komt haar toezegging niet na. In de door Consument in 2015 verzamelde en bewaarde informatie, waaronder die op de website, is af te leiden dat het beleid van de Bank erop gericht was de risicoklassewijziging te baseren op historische rentetarieven. Consument rekent de Bank aan dat zij haar via de website bekendgemaakte beleid na verloop van tijd wijzigde zonder dit expliciet te laten weten. Beleid dat door de Bank doelbewust buiten de contractuele relatie van partijen is gehouden.
- 3.4 De wijze waarop de Bank de klacht van Consument heeft behandeld, getuigt van een uitputtings- en intimidatiestrategie met als doel klanten van voortzetting van de klacht-procedure af te laten zien.

#### *Verweer Bank*

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

## **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie heeft eerder in een vergelijkbare klacht geoordeeld over de wijze waarop de Bank haar migratiebeleid heeft uitgevoerd en die klacht gegrond geacht, zie hiervoor Geschillencommissie nr. 2019-071. Op dit oordeel sluit de Commissie aan.
- 4.2 In die uitspraak is in rechtsoverweging 4.2 bepaald dat de stelling van de Bank dat met Consument alleen een afspraak is gemaakt over het uiteindelijk aangeboden rentepercentage en niet over de op dat moment geldende verschillen tussen de risicoklassen, in beginsel juist is.
- 4.3 In deze uitspraak is voorts bepaald dat consument er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de Bank bij het verlagen van de risico-opslag zou uitgaan van de opslagen die golden ten tijde van het afsluiten van de geldlening, zie hiervoor rechtsoverweging 4.3 en 4.4.
- 4.4 De klacht van Consument op dit punt wordt derhalve gegrond geacht. Los hiervan staat vast dat de Bank inmiddels na aanpassing van haar migratiebeleid de vordering van Consument voor wat betreft de gestelde schade als gevolg van dat beleid, heeft voldaan. Dit leidt ertoe dat over dit klachtonderdeel geen beslissing meer hoeft te volgen.
- 4.5 Voor wat betreft de stelling van Consument dat destijds door de Bank is toegezegd dat bij de wijziging van de risicoklasse uitgegaan zou worden van de bij het afsluiten van de geldlening geldende tarieven, biedt het dossier geen steun.

- 4.6 Consument heeft de Bank diverse verwijten gemaakt zoals haar keuze om het migratie-beleid buiten de contractuele relatie van partijen te houden, het via de website bekend-gemaakte beleid te wijzigen en ook over haar tijdens de interne klachtprocedure als ook de onderhavige procedure ingenomen standpunt. De Bank heeft de verwijten van Consument gemotiveerd betwist. De Commissie overweegt als volgt. Het is in beginsel aan de Bank te bepalen hoe en op welke wijze zij de door haar geoffreerde contractuele relatie wenst in te vullen. Die beleidsvrijheid wordt begrensd door hetgeen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Gelet op deze marginale toets in relatie tot de feiten en omstandigheden in deze klachtkwestie is de Commissie van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de Bank van haar beleidsbevoegdheid misbruik heeft gemaakt.
- 4.7 Wat de door de Bank gevoerde verweer betreft, stelt de Commissie vast dat het partijen vrij staat hun processtrategie te bepalen.
- 4.8 Over de door Consument gevorderde compensatie wordt als volgt geoordeeld. De Commissie begrijpt dat Consument aan deze klacht tijd heeft besteed en kosten heeft moeten maken. De Commissie begrijpt ook dat Consument de tijd die hij hierin heeft gestoken liever op een andere wijze had besteed. Los daarvan heeft te gelden dat men in het maatschappelijk verkeer het een en ander van elkaar heeft te dulden en het oplossen van conflicten nu eenmaal tijd kost waarvoor ook bepaalde kosten moeten worden gemaakt die niet voor vergoeding in aanmerking komen. Dat deel van de vordering dat op vergoeding van de hiervoor bedoelde kosten is gericht, wordt dan ook 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.*