

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-435
(mr R.J. Paris, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 17 december 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 19 mei 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank met een rentevastperiode. Bij het oversluiten van een van de leningdelen heeft Consument gesprekken gevoerd met een financieel adviseur van de Bank. Consument heeft een offerte getekend voor een nieuw leningdeel en de rente alsmede de rentevastperiode van het oude leningdeel meegenomen. Vervolgens is de rente verschillende keren opnieuw vastgezet. In de rente is tot eind 2019 telkens een risico-opslag verwerkt. Eind 2019 heeft Consument de WOZ-waarde 2019 van zijn woning aangeleverd. Op basis daarvan heeft de Bank de risico-opslag laten vervallen. De rente is vervolgens vastgezet voor een periode van 20 jaar, zonder risico-opslag. Consument stelt zich op het standpunt dat de Bank proactief te werk had moeten gaan met betrekking tot het informeren over en het aanpassen van de risico-opslag. De Bank had de risico-opslag derhalve eerder moeten laten vervallen. De Commissie oordeelt dat geen sprake was van een adviesrelatie tussen Consument en de Bank. Op de Bank als wederpartij bij de hypothecaire geldlening rust geen informatieverplichting met betrekking tot de risico-opslagen. De Bank is daarnaast niet verplicht om actief te controleren of Consument in aanmerking komt voor een wijziging van de risico-opslag. De vordering van Consument wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank en de aanvulling hierop van 17 april 2020.

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

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 in het verleden een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank. De geldlening was opgebouwd uit drie leningdelen ter hoogte van respectievelijk € 196.500,-, € 55.000,- en € 19.500,-. Elk van de leningdelen is een aflossingsvrije hypotheek.
- 2.2 Eind 2012 heeft Consument gesprekken gevoerd met een financieel adviseur van de Bank over de mogelijkheden voor het omzetten van zijn hypothecaire geldlening.
- 2.3 Op 24 december 2012 heeft Consument een offerte ontvangen voor het oversluiten van het leningdeel ter hoogte van € 196.500,- (hierna: het oude leningdeel). De offerte is door Consument en zijn partner ondertekend op 27 december 2012.
- 2.4 In de offerte is opgenomen dat een nieuw leningdeel (hierna: het nieuwe leningdeel) wordt aangegaan voor een bedrag van € 196.500,-. Met de lening wordt een van de oude leningdelen afgelost. De rente van het oude leningdeel is, door gebruik van de zogenaamde 'verhuisfaciliteit', meegenomen naar het nieuwe leningdeel. De rente is daarmee vastgesteld op 4,7% (inclusief rentekorting) en stond nog vast tot 30 november 2014. In het rentepercentage is een risico-opslag verwerkt van 0,5.
- 2.5 De hoogte van de risico-opslag wordt bepaald door de verhouding tussen de uitstaande schuld enerzijds en de marktwaarde anderzijds. De Bank hanteert hiervoor drie verschillende loan-to-value klassen (hierna: LTV-klassen):

Tariefklasse	Marktwaarde (huidige periode)
Basis tarief	<67,5% Marktwaarde
Combi 1	>67,5%-90% Marktwaarde
Combi 2	>90% Marktwaarde

- 2.6 De risico-opslag die de Bank toepast hangt af van de LTV-klasse waar de geldlening in valt. De risico-opslagen die de Bank toepast worden door de Bank van tijd tot tijd aangepast. In 2012, op het moment dat Consument het nieuwe leningdeel afsloot, hanteerde de Bank de volgende opslagen:

De totale hypotheek t.o.v. de marktwaarde van het huis	Opslag op je totale hypotheek
hypotheek met Nationale Hypotheek Garantie (NHG)	geen opslag
hypotheek is niet meer dan 67,5% van de marktwaarde van het huis	0,20%
hypotheek is meer dan 67,5%, maar niet meer dan 90% van de marktwaarde van het huis	0,40%
hypotheek is meer dan 90% van de marktwaarde van het huis	0,50%

- 2.7 Voorafgaand aan het uitbrengen van de offerte, is door Consument op 12 december 2012 een verklaring ondertekend die betrekking heeft op de manier waarop de waarde van het onderpand, de woning van Consument, bepaald zal worden. In de verklaring is het volgende opgenomen:

*“Via deze weg **verklaren ondergetekenden** geen bezwaar aangetekend te hebben, noch in de toekomst aan te tekenen (mits er een recent taxatierapport wordt aangeleverd met een andere waarde dan de WOZ waarde), tegen de waardebeschikking WOZ met als peildatum **01-01-2011** voor het onderpand gelegen aan:*

[adres woonhuis Consument]”

- 2.8 Tegen het einde van de rentevastperiode heeft de Bank een nieuw voorstel gedaan voor het vastzetten van de rente van het nieuwe leningdeel. Op 10 oktober 2014 heeft Consument ervoor gekozen om de rente vast te zetten voor een periode van 5 jaar, tot en met 30 november 2019. Toen hanteerde de Bank de volgende risico-opslagen:

De totale hypotheek t.o.v. de marktwaarde van het huis	Opslag op je totale hypotheek
hypotheek met Nationale Hypotheek Garantie (NHG)	geen opslag
hypotheek is niet meer dan 67,5% van de marktwaarde van het huis	geen opslag
hypotheek is meer dan 67,5%, maar niet meer dan 90% van de marktwaarde van het huis	0,40%
hypotheek is meer dan 90% van de marktwaarde van het huis	0,90%

- 2.9 Het rentepercentage is door de Bank vastgesteld op 3,5, inclusief een risico-opslag van 0,9.

2.10 Op 24 augustus 2019 is door de Bank een voorstel gedaan voor het opnieuw vastzetten van de rente van het nieuwe leningdeel. De Bank hanteerde op dat moment de volgende risico-opslagen:

De totale hypotheek t.o.v. de marktwaarde van de woning	Opslag op je totale hypotheek
hypotheek met Nationale Hypotheek Garantie (NHG)	geen opslag
hypotheek is niet meer dan 67,5% van de marktwaarde van het huis	geen opslag
hypotheek is meer dan 67,5%, maar niet meer dan 90% van de marktwaarde van het huis	0,20%
hypotheek is meer dan 90% van de marktwaarde van het huis	0,40%

- 2.11 De rentepercentages die zijn aangeboden door de Bank bevatten een risico-opslag van 0,4. Consument heeft ervoor gekozen de rente voor 20 jaar vast te zetten op een percentage van 3,2.
- 2.12 Op 4 september 2019 heeft Consument de WOZ-waarde 2019 van zijn woning aangeleverd. Op basis daarvan heeft de Bank de risico-opslag voor de rente die Consument op dat moment nog betaalde laten vervallen. Consument betaalde daardoor vanaf 1 oktober 2019 tot het einde van de rentevastperiode (eind november 2019) een rentepercentage van 2,6.
- 2.13 Naar aanleiding van de aangeleverde WOZ-waarde 2019, is het voorstel d.d. 24 augustus 2019 door de Bank voor het opnieuw vastzetten van de rente eveneens aangepast. De risico-opslag is komen te vervallen en de rente is vastgezet op een percentage van 2,8 voor een periode van 20 jaar.
- 2.14 Op 6 september 2019 heeft Consument de Bank verzocht om de risico-opslag met terugwerkende kracht te corrigeren. Dit verzoek is door de Bank afgewezen op 6 september 2019.
- 2.15 Op 4 november 2019 heeft Consument een klacht ingediend bij de Bank over het toepassen van de risico-opslag. Uitwisseling van standpunten over en weer heeft niet geleid tot een oplossing van het geschil.
- 2.16 Op de kredietovereenkomst zijn de Algemene voorwaarden voor particuliere leningen van de Rabobank 2013 (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing.

Hierin is, voor zover relevant, bepaald:

“Hoofdstuk 4 Wat spreken wij af over bepaalde rentetypes?

27 Wat geldt voor een leningdeel waarvan de rente voor een bepaalde periode vast staat?

a Wij passen de rente niet aan tijdens de rentevastperiode.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert terugbetaling van de te veel betaalde rente over de periode van 1 januari 2013 tot en met 1 oktober 2019, door Consument begroot op een bedrag van € 16.362,50.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is tekortgeschoten in de naleving van haar verplichtingen jegens Consument. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan. Consument heeft in 2012 verschillende adviesgesprekken gevoerd met een financieel adviseur van de Bank over de mogelijkheden voor het omzetten van (een deel van) zijn hypotheeklening. Consument heeft daarbij allerlei gegevens verstrekt, waaronder ook een taxatierapport uit 2007. Daarbij heeft Consument aan de financieel adviseur medegedeeld dat de waarde van de woning op dat moment hoger lag en afwijkt van de WOZ-waarde. Consument heeft de financieel adviseur van de Bank vervolgens gevraagd of een risico-opslag van toepassing zou zijn. De Bank heeft daarop geantwoord dat dit zou worden beoordeeld en waar nodig zou worden aangepast. Door de Bank is nooit opgemerkt dat de taxatie uit 2007 te oud is, dan wel dat de WOZ-waarde bepalend zou zijn voor het al dan niet toepassen van een risico-opslag. De Bank heeft daarnaast nagelaten de risico-opslag aan te passen, terwijl zij over voldoende informatie beschikte om dat te doen. Door Consument onjuist te adviseren, dan wel de risico-opslag niet aan te passen, heeft de Bank gehandeld in strijd met haar verplichtingen.

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 De Commissie merkt op dat het geschil in de kern de vraag betreft of op (de financieel adviseur van) de Bank de verplichting rust om proactief te werk te gaan met betrekking tot het informeren over en het aanpassen van de risico-opslag.

Is sprake van een adviesovereenkomst?

- 4.2 Voordat bovenstaande vraag kan worden beantwoord, dient de Commissie vast te stellen aan welke maatstaf het handelen van de Bank dient te worden getoetst. Van belang is daarbij of sprake is van een overeenkomst van opdracht tot het verstrekken van hypotheekadvies tussen Consument en de Bank.
- 4.3 Consument heeft een aantal gesprekken gevoerd met een financieel adviseur van de Bank. De Commissie begrijpt dat Consument zich op het standpunt heeft gesteld dat de gesprekken het karakter hebben gehad van een onafhankelijk hypotheekadvies. De Bank heeft zich op het standpunt gesteld dat de gesprekken waren gericht op het toelichten van de gevolgen van het oversluiten van de hypotheek van Consument. Van een onafhankelijk hypotheekadvies was volgens de Bank geen sprake.
- 4.4 De Commissie stelt voorop dat, indien sprake is van een opdracht tot het verstrekken van hypotheekadvies, de adviseur de zorg dient te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht (Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122). Of sprake is van een adviesrelatie hangt af van hetgeen partijen over en weer hebben verklaard en wat zij redelijkerwijs uit elkaars verklaringen en gedragingen hebben mogen afleiden, zie Hoge Raad 13 maart 1981, NJ 1981, 635 (*Haviltex*).
- 4.5 Naar het oordeel van de Commissie is geen sprake van een overeenkomst van opdracht tot het verstrekken van hypotheekadvies tussen Consument en de Bank. Daartoe is het volgende van belang. Er is geen sprake van een onderliggende overeenkomst die ertoe strekt dat de Bank hypotheekadvies zal verstrekken. De Bank heeft daarnaast geen kosten in rekening gebracht voor de (advies)gesprekken. Uit het dossier blijkt bovendien niet dat de gesprekken met de Bank een ander karakter hebben gehad dan het toelichten van de gevolgen van het oversluiten van de hypotheeklening. De Bank trad op als wederpartij van Consument bij de kredietovereenkomst. Dat Consument de kredietovereenkomst wilde wijzigen en de Bank daar medewerking aan wilde verlenen maakt de Bank niet tot adviseur van Consument. Gelet op deze omstandigheden kan niet gesproken worden van een adviesrelatie tussen Consument en de Bank.

Informatieverplichtingen van de Bank

- 4.6 De Commissie buigt zich vervolgens over de vraag of de Bank is tekortgeschoten in de naleving van haar verplichtingen door Consument onvoldoende te informeren over het toepassen van een risico-opslag, dan wel de risico-opslag niet eerder aan te passen.
- 4.7 De Commissie merkt op dat een dergelijke informatieverplichting niet bestaat en evenmin volgt uit hetgeen partijen zijn overeengekomen (zie Geschillencommissie Kifid, nr. 2017-768). De Bank is daarnaast niet verplicht om actief te controleren of Consument in aanmerking komt voor een wijziging van de risico-opslag.
- 4.8 De stelling van Consument dat de Bank bij het uitbrengen van haar offertes van een onjuiste WOZ-waarde is uitgegaan, wordt door de Commissie niet gevolgd. Consument heeft in het door hem op 12 december 2012 ondertekende document verklaard geen bezwaar aangetekend te hebben, noch in de toekomst aan te tekenen, dat de WOZ-waarde met peildatum 1 januari 2011 gebruikt zou worden voor de waardebepaling van het onderpand. Dat Consument met de Bank is overeengekomen dat de Bank de waarde van het onderpand zou blijven monitoren is door Consument niet aannemelijk gemaakt. Daardoor komt de Commissie tot de conclusie dat de opslag niet op een onjuiste wijze, in strijd met de toepasselijke voorwaarden, tot stand is gekomen.
- 4.9 Uit het in overweging 2.16 aangehaalde artikel 27 van de Algemene Voorwaarden blijkt dat de opslag niet tussentijds wordt aangepast. De opslag wordt in beginsel enkel gewijzigd op het moment dat de rente wordt herzien. De Bank heeft in dit geval de risico-opslag laten vervallen en daarmee de rente tussentijds aangepast. Gesteld noch gebleken is dat het tussentijds laten vervallen van de risico-opslag tot nadeel voor Consument heeft geleid. Uit de tussentijdse verlaging van de risico-opslag kan echter niet worden afgeleid dat de risico-opslagen die Consument tot dat moment heeft betaald aan de Bank onterecht in rekening zijn gebracht.
- 4.10 Gelet op het voorgaande verklaart de Commissie de klacht ongegrond. De vordering van Consument wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.