

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-73 I
(mr. J. van de Groen, voorzitter, prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, mr. E.L.A. van Emden,
leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 5 maart 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 4 september 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en wet- en regelgeving

Samenvatting

Consument heeft de Bank gevraagd de opslag op zijn hypotheekrente te verlagen nu de waarde van de woning gestegen is. Consument heeft dit aangetoond aan de hand van een Calcasarapport, maar de Bank is alleen bereid de opslag te verlagen aan de hand van een gevalideerd taxatierapport of een WOZ-waardebepaling. In het onderhavige geval maakt de Bank daarmee misbruik van haar beleidsvrijheid. Het belang van Consument is duidelijk, terwijl het belang van de Bank dat niet is, aangezien de Bank voor nieuwe leningen en ophogingen van bestaande leningen de woningwaarde onder voorwaarden wel op Calcasarapporten baseert. De vordering van Consument wordt toegewezen.

1. De procedure

- 1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van de Bank; 4) de repliek van Consument en 5) de dupliek van de Bank.
- 1.2 De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 Consument en de Bank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 In 2015 heeft Consument een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank voor de financiering van zijn woning (hierna: de hypothecaire geldlening).

Op de hypothecaire geldlening zijn Algemene voorwaarden voor particuliere leningen van de Rabobank 2015 van toepassing verklaard (hierna: de algemene voorwaarden) (relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage). De hypothecaire geldlening bestaat uit drie leningdelen. In april 2020 liep de rentevastperiode van een leningdeel af en in 2021 lopen de rentevastperiodes van de andere twee leningdelen af.

- 2.2 In de loop der jaren heeft Consument afgelost op de hypothecaire geldlening en is de woning in waarde gestegen. Uit nieuwsgierigheid heeft Consument in september 2019 bij Calcasa een rapport van de waarde van de woning opgevraagd. Calcasa is een technologiebedrijf op het gebied van de waardering van onroerend goed. Tegen betaling van € 27,95 heeft Consument een rapport ontvangen (hierna: het Calcasarapport).
- 2.3 In januari 2020 heeft Consument de Bank verzocht zijn hypothecaire geldlening in te delen in een andere Loan to Value-klasse, de tariefklasse die gebaseerd is op de verhouding van de hoogte van de lening ten opzichte van de waarde van de woning (hierna: de LTV-klasse). Consument wilde zodoende in aanmerking komen voor een lagere hypotheekrente, aangezien bij de verschillende LTV-klassen verschillende renteopslagen horen. De Bank heeft Consument in dat verband gevraagd de waarde van zijn woning aan te tonen aan de hand van een taxatierapport. Consument heeft toen het Calcasarapport aangeleverd, maar de Bank was niet bereid om de LTV-klasse aan te passen aan de hand van het Calcasarapport. De Bank accepteert in dat kader alleen een gevalideerd taxatierapport of een waardebepaling in het kader van de Waardering Onroerende Zaken (WOZ-waardebepaling).

De klacht en vordering

- 2.4 Consument klaagt zich erover dat de Bank niet bereid is zijn LTV-klasse aan te passen aan de hand van de woningwaarde in het Calcasarapport en hij vordert dat de Bank zijn hypotheekrente aanpast aan de waarde in het Calcasarapport, met terugwerkende kracht tot 27 januari 2020. Het renteverskil per maand bedraagt € 64,-.
- 2.5 Consument vindt het niet terecht dat de Bank voor het Calcasarapport niet accepteert voor een aanpassing van de tariefklasse, omdat bij de aanvraag van een nieuwe financiering of de ophoging van een bestaande financiering de Bank (naast een gevalideerd taxatierapport) wel een Calcasarapport accepteert ter onderbouwing van de woningwaarde. De Bank maakt daarmee onderscheid tussen bestaande klanten en nieuwe klanten en dat mag volgens Consument niet. Zeker niet op het moment dat de rente herzien wordt aan het einde van de rentevastperiode.
- 2.6 De Bank is wel bereid de waarde van de woning van Consument vast te stellen aan de hand van de WOZ-waardebepaling of een gevalideerd taxatierapport.

Een WOZ-waardebepaling is net zoals het Calcasarapport een vorm van een geautomatiseerde waardebeoordeling (ook wel Automated Valuation Model). WOZ-waardebepalingen zijn echter minimaal een jaar oud, omdat de waarde gepeild wordt over het voorgaande jaar. Bovendien wordt regelmatig met succes bezwaar aangetekend tegen WOZ-waardes. De meest recente WOZ-waardebepaling van Consument heeft als waardepeildatum 1 januari 2019 en de woningwaarde die daarin genoemd wordt, is te laag voor een aanpassing van zijn LTV-klasse. In januari 2021 ontvangt Consument pas een nieuwe WOZ-waardebepaling. Het Calcasarapport is wel actueel en is bovendien minimaal tienmaal goedkoper dan een gevalideerd taxatierapport.

Het verweer

2.7 De Bank heeft de volgende verweren gevoerd.

2.8 Conform artikel 28 sub a van de Algemene Voorwaarden geldt het uitgangspunt dat de hypotheekrente niet aangepast wordt gedurende de rentevastperiode (zie de bijlage). De door Consument gewenste wijziging van het rentecontract betreft dus een wijziging van de overeenkomst die partijen niet met elkaar zijn overeengekomen. Deze wijziging kan dan ook alleen worden doorgevoerd als de Bank daarmee instemt. De Bank is bereid haar instemming te verlenen, maar alleen onder door haar te bepalen voorwaarden.

2.9 In geval van het aanvragen van nieuwe leningen of de ophoging van bestaande leningen (die de Bank eveneens als nieuwe aanvragen beschouwt) accepteert de Bank een Calcasarapport in de volgende gevallen:

- er is geen sprake van een aanvraag met NHG;
- er is sprake van een woonhuis voor eigen bewoning die gebruikt wordt als hoofdverblijf;
- de totale lening is maximaal 90% van de Calcasawaarde;
- de betrouwbaarheid van het waarderapport is 5 of hoger;
- de Calcasawaarde is maximaal € 750.000;
- de afwijking tussen de koopprijs/waarde-inschatting en de Calcasawaarde is maximaal 20%;
- er is geen sprake van recht van erfpacht/opstal;
- de woning is minimaal 2 jaar oud (geen nieuwbouw);
- de bestemming van de bestaande woning is sinds de laatste waardevaststelling niet gewijzigd.

Omdat er in geval van Consument geen sprake is van een aanvraag voor een nieuwe lening, voldoet zijn wens niet aan deze eisen.

2.10 De Bank kent een aanvraagproces (voor nieuwe aanvragen en ophogingen van bestaande leningen) en een beheerproces.

Voor beide processen staat de Bank één type Automated Valuation Model toe: in het aanvraagproces is dit Calcasa en in het beheerproces is dit de WOZ-waardebepaling. In het beheerproces is gekozen voor de WOZ-waardebepaling omdat de Bank daarmee geen onderscheid maakt tussen haar klanten die een hypothecaire geldlening bij de Bank hebben, aangezien dat type waardebeoordeling voor woningeigenaren eenvoudig aan te leveren is. Een Calcasarapport is niet altijd toepasbaar, vanwege de aard van het object of bestemming van de woning. Bovendien moet een Calcasa waardebeoordeling een bepaalde betrouwbaarheids-waarde hebben. De ervaring leert dat voor ruim een derde van de portefeuille van de Bank geen Calcasa waardebeoordeling mogelijk is of dat de betrouwbaarheids-waarde te laag is. De Bank vindt het van belang om niet willekeurig gebruik te maken van de waardebeoordelingen die er zijn. Door een helder acceptatie- en beheerbeleid is er naar het oordeel van de Bank geen sprake van willekeur en weet de klant waar hij aan toe is.

- 2.11 De Bank heeft gewezen op de eerdere uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening met nummer 2020-374. Daarin verlangde de geldverstrekker voor de verwijdering van een renteopslag dat de waarde van de woning wordt aangetoond aan de hand van een gevalideerd taxatierapport. De Geschillencommissie oordeelde in dat geval dat dit beleid naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar was. In de markt is het gebruikelijk om in beheer voor aanpassing van de renteopslag alleen een gevalideerd taxatierapport te ontvangen. Uitspraak 2020-374 is hier een illustratie van. Omdat een dergelijk rapport extra kosten meebrengt, heeft de Bank besloten om nu ook een WOZ-beschikking toe te staan. In dat opzicht is het beleid van de Bank zelfs coulanter dan het beleid van een aantal andere marktpartijen.

3. De beoordeling

- 3.1 Aan de Commissie is ter beoordeling voorgelegd of de Bank mag weigeren dat Consument ten behoeve van een wijziging van de LTV-klasse de waarde van zijn woning aantoon met behulp van het Calcasarapport. De Commissie is van oordeel dat de Bank dat in de onderhavige omstandigheden niet mocht weigeren en licht dit als volgt toe.

De overeenkomst

- 3.2 Voor de vraag waar de Bank toe gehouden is, is het allereerst van belang wat partijen zijn overeengekomen. Partijen twisten over de vraag welke verplichtingen de Bank op grond van de overeenkomst en algemene voorwaarden heeft. De Bank heeft erop gewezen dat zij niet overeengekomen is dat de rente tijdens de rentevastperiode aangepast kan worden (artikel 28 sub a van de algemene voorwaarden). Desondanks is de Bank wel bereid te onderzoeken of een klant in een andere LTV-klasse kan vallen.

In reactie hierop heeft Consument naar voren gebracht dat in artikel 28 sub a niet vermeld is dat de opslag eveneens vaststaat en hij heeft erop gewezen dat een ander artikel in de algemene voorwaarden over opslagen gaat (artikel 27, zie de bijlage). Volgens de Bank maakt de bespreking van opslagen in artikel 27 van de algemene voorwaarden niet dat Consument niet gebonden is aan de rente gedurende de rentevastperiode. Daarnaast heeft Consument aangevoerd dat na afloop van de rentevastperiode de opslag wel aangepast kan worden. De Bank heeft dit betwist en gesteld dat ook in dat geval zij niet verplicht is bij het vaststellen van een nieuwe rentevastperiode uit te gaan van de actuele marktwaarde van de woning. Een automatische aanpassing van de rente aan de hand van een gewijzigde waarde zou zelfs negatief kunnen uitpakken voor klanten, in het geval de woningwaarde gedaald is. De Commissie merkt op dat in de overeenkomst of algemene voorwaarden in elk geval *niet* is opgenomen dat de Bank de opslag aanpast als Consument de waarde van zijn woning aantoot.

- 3.3 Een aanpassing van de LTV-klasse aan de hand van de actuele woningwaarde is dus een aanpassing van de bestaande overeenkomst die de instemming van de Bank behoeft. Dat de Bank op haar website actief aanbiedt dat klanten in aanmerking kunnen komen voor een andere tariefklasse als zij de actuele woningwaarde aantonen, maakt dit niet anders. Ook als het aanbod op die manier gepresenteerd wordt, mag de Bank daaraan voorwaarden stellen. De Bank heeft in dat kader een grote mate van beleidsvrijheid, waar zij echter geen misbruik van mag maken.

De beleidsvrijheid van de Bank

- 3.4 Voor de vraag of de Bank misbruik maakt van haar beleidsvrijheid wordt het belang van Consument bij toepassing van het Calcasarapport afgewogen tegen het belang van de Bank bij het buiten beschouwing laten van dit rapport. Er is sprake van misbruik van bevoegdheid als er sprake is van een dermate onevenredigheid tussen het belang bij de uitoefening van de bevoegdheid door de Bank en het belang van Consument dat daardoor wordt geschaad, dat de Bank naar redelijkheid niet tot die uitoefening had kunnen komen (artikel 3:13 van het Burgerlijk Wetboek (BW), zie de bijlage).
- 3.5 Het belang van Consument is dat het Calcasarapport € 27,95 bedraagt, terwijl een gevalideerde taxatie minimaal het tienvoudige zou kosten. Een WOZ-waardebepaling is weliswaar gratis, maar biedt in geval van Consument geen soelaas omdat de waarde van de woning daarin niet actueel is en te laag is voor aanpassing van de tariefklasse. Als de tariefklasse aangepast wordt, zou Consument daarmee naar eigen zeggen maandelijks € 64,- besparen. Consument heeft gesteld dat hij aan alle voorwaarden van de Bank voor het hanteren van een Calcasarapport voldoet, afgezien van de voorwaarde dat het moet gaan om een nieuwe aanvraag. De Bank heeft dit niet betwist.

- 3.6 Hier tegenover staat dat de Bank alle beheerklanten gelijke kansen wil bieden. Naast de mogelijkheid om een gevalideerd taxatierapport te overleggen, heeft de Bank beheerklanten de mogelijkheid geboden om een WOZ-waardebepaling te overleggen, omdat iedere woningeigenaar een dergelijke waardebepaling gratis ontvangt. Hoewel de Commissie in beginsel begrip heeft voor het standpunt dat de Bank ervoor heeft gekozen om, naast een gevalideerd taxatierapport, een WOZ-waardebepaling toe te laten omdat woningeigenaren daar gratis en eenvoudig toegang tot hebben, is onder alle omstandigheden van het geval niet duidelijk welk belang de Bank daarbij heeft. Voor aspirant-klanten en klanten die een bestaande lening willen ophogen, is de Bank immers wel bereid om een Calcasarapport te accepteren, terwijl de Bank ook in die gevallen niet altijd een Calcasarapport kan hanteren (zie overweging 2.9). De Bank heeft aanvragers van een nieuwe lening naast een gevalideerd taxatierapport een Calcasawaardebepaling als alternatief willen bieden. Een WOZ-waardebepaling hebben aspirant-klanten vaak nog niet, zodat de Bank die mogelijkheid niet geboden heeft. Niet goed in te zien is waarom de Bank beheerklanten naast de bestaande mogelijkheden (gevalideerd taxatierapport en WOZ-waardebepaling) niet de mogelijkheid biedt om een Calcasarapport aan te leveren.
- 3.7 Omdat het belang van Consument duidelijk is en het belang van de Bank, voor zover daarvan sprake is, daar niet tegenop weegt, is er sprake van een onevenredigheid, die veroorzaakt dat de Bank, gemeten naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid, ten opzichte van Consument het gebruik van het Calcasarapport niet kan weigeren voor de aanpassing van de LTV-klasse.
- 3.8 Aangezien de Bank gewezen heeft op uitspraak 2020-374, merkt de Commissie daarover nog het volgende op. Zoals Consument aangevoerd heeft, verschilt de situatie in 2020-374 van de situatie in de onderhavige klacht. In de onderhavige klacht speelt immers mee dat de Bank in geval van nieuwe aanvragen en ophogingen van bestaande leningen onder voorwaarden wel een Calcasawaardebepaling toelaat. Dit aspect speelde niet in de klacht in 2020-374.
- 3.9 Op basis van het voorgaande luidt de conclusie dat de vordering van Consument wordt toegewezen.

4. De beslissing

De Commissie beslist dat de Bank de LTV-klasse van de hypothecaire geldlening met terugwerkende kracht naar 27 januari 2020 aanpast op basis van de waarde in het Calcasarapport.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en wet- en regelgeving

Algemene voorwaarden:

27 Wat geldt voor de opslagen ?

a Er kan een opslag op uw rentegelden. Bijvoorbeeld omdat :

- uw lening in een bepaalde tariefklasse valt. Voor het bepalen van de hoogte van de rente gebruiken wij namelijk tariefklassen. In welke tariefklasse uw lening valt, wordt bepaald door de hoogte van de lening ten opzichte van de waarde van uw woning;*
- de woning een bijzonder onderpand is zoals een woonboot.*

Op onze website leest u meer over de actuele opslagen op uw rente en de tariefklassen.

b De bestaande tariefklassen en opslagen kunnen wij wijzigen. Ook kunnen wij nieuwe tariefklassen en opslagen toevoegen.

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

a Wij passen de rente niet aan tijdens de rentevastperiode. De rentevastperiode gaat in op het moment dat wij u het leningdeel geven. En stopt op de laatste dag van de kalendermaand waarin de rentevastperiode afloopt.

Wel is het mogelijk dat u een opslag, een hogere opslag of een extra opslag moet betalen op de rente als u een extra bedrag leent. Bijvoorbeeld omdat uw lening in een hogere tariefklasse valt.

b Voordat de rentevastperiode stopt, doen wij u een aanbod voor nieuwe rentepercentages. Het nieuwe rentepercentage gaat in na het einde van de rentevastperiode. Wij doen u dat aanbod minimaal 3 maanden voordat de rentevastperiode afloopt. U kunt kiezen uit de rentepercentages die wij u aanbieden.

Die rentepercentages zijn de percentages die dan

gelden voor verschillende rentevastperiodes. En voor soortgelijke leningdelen. Hierbij kunt u een opslag of een hogere of extra opslag moeten gaan betalen. En kunt u vallen in een andere tariefklasse met een hogere of lagere opslag. Wij kunnen u ook een ander rentetype aanbieden met het rentepercentage dat voor dat rentetype geldt.

U moet ons meedelen welk rentetype u kiest. Wij moeten uw keuze hebben ontvangen voordat de bestaande rentevastperiode afloopt.

(...)

Burgerlijk Wetboek:

Artikel 3:13

1 Degene aan wie een bevoegdheid toekomt, kan haar niet inroepen, voor zover hij haar misbruikt.

2 Een bevoegdheid kan onder meer worden misbruikt door haar uit te oefenen met geen ander doel dan een ander te schaden of met een ander doel dan waarvoor zij is verleend of in geval men, in aanmerking nemende de onevenredigheid tussen het belang bij de uitoefening en het belang dat daardoor wordt geschaad, naar redelijkheid niet tot die uitoefening had kunnen komen.

3 Uit de aard van een bevoegdheid kan voortvloeien dat zij niet kan worden misbruikt.