

## **Uitspraak Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening nr. 2021-0023**

(mr. W.J.J. Los, voorzitter, mr. dr. S.B. van Baalen, mr. A. Bus, P.G. Polstra AA RB,  
mr. E.E. van Tuyl van Serooskerken-Röell, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Beroepschrift ontvangen op : 4 januari 2021  
Ingediend door : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Wederpartij : Consument  
Datum uitspraak : 22 april 2021

### **Samenvatting**

Aanpassing hypotheekrente en Calcasa-rapport. Bank maakt pas in beroep duidelijk waarom zij geen Calcasa-rapport aanvaardt. Niet zorgvuldig. Bank heeft duidelijk gemaakt dat er een relevant verschil is tussen de ene situatie waarin gebruik kan worden gemaakt van een Calcasa-rapport dat door tussenkomst van een adviseur wordt opgevraagd via het Rabobank-portaal en de andere situatie waarin de klant zelf een Calcasa-rapport aanlevert. Het niet-aanvaarden van een Calcasa-rapport in het laatste geval is niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Anders dan de Geschillencommissie wijst de Commissie van Beroep de vorderingen van Consument af.

[Klik hier voor de hersteluitspraak van de Geschillencommissie](#)

[Klik hier voor de uitspraak van de Geschillencommissie](#)

### **I. De procedure in beroep**

- I.1 De Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (verder: de Geschillencommissie) heeft op 4 september 2020 tussen partijen een uitspraak gegeven (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2020-731).
- I.2 De Geschillencommissie heeft deze uitspraak aangevuld bij 'hersteluitspraak' van 20 november 2020. Daarbij is beroep opengesteld tegen de beslissing van de Geschillencommissie.
- I.3 Bij e-mail van 25 november 2020 aan de secretaris van de Commissie van Beroep heeft de Bank onder meer meegedeeld dat zij zich niet kan vinden in de uitspraak van de Geschillencommissie en daarover een oordeel van de Commissie van Beroep wil krijgen. Tevens heeft zij aangekondigd een beroepschrift te zullen indienen. De secretaris van de Commissie van Beroep heeft bij e-mail van diezelfde dag aan de Bank meegedeeld dat het beroepschrift uiterlijk op 4 januari 2021 moest worden ingediend.
- I.4 De Bank heeft op 4 januari 2021 het beroepschrift ingediend, met zeven bijlagen.
- I.5 Consument heeft een op 4 februari 2021 gedateerd verweerschrift met een bijlage ingediend.

- 1.6 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgevonden op 8 maart 2021. De Bank werd vertegenwoordigd door mr. [naam 1] en mr. [naam 2], beiden werkzaam bij de Bank. [naam 3], [functie] bij de Bank, heeft aan de zitting deelgenomen via een videoverbinding. Consument is daar verschenen in persoon. Partijen hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord. Beiden hebben spreekantekeningen overgelegd.
- 1.7 Bij e-mail van 10 maart 2021 heeft de Bank aan de Commissie van Beroep meegedeeld dat partijen in goed overleg overeenstemming hebben bereikt over het vergoeden van de kosten van Consument in verband met het beroep.

## **2. De procedure bij de Geschillencommissie**

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 4 september 2020 en de hersteluitspraak van de Geschillencommissie van 20 november 2020 (gepubliceerd onder nummer 2020-955).

## **3. Feiten**

- 3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot en met 2.3. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover relevant aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan.
- 3.2 In 2015 heeft Consument een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank voor het financieren van de koopprijs van zijn woning. De geldlening bestaat uit drie leningdelen. In april 2020 liep de rentevaste periode van een van de leningdelen af en in 2021 lopen de rentevaste periodes van de andere twee leningdelen af. Op de hypothecaire geldlening zijn de Algemene voorwaarden voor particuliere leningen van de Rabobank 2015 van toepassing.
- 3.3 In september 2019 heeft Consument tegen betaling van € 27,95 online van Calcasa een rapport van de waarde van zijn woning ontvangen. Calcasa is een bedrijf dat op basis van openbaar toegankelijke data geautomatiseerde waardebeoordelingen levert.
- 3.4 In januari 2020 heeft Consument de Bank verzocht zijn hypothecaire geldlening in te delen in een andere Loan-to-Value-klasse om in aanmerking te komen voor een lagere rente op zijn hypothecaire geldlening. Dat is de tariefklasse die is gebaseerd op de verhouding tussen de hoogte van de lening en de waarde van een woning (hierna: de LTV-klasse). De Bank heeft Consument gevraagd om een taxatierapport en geweigerd om de LTV-klasse aan te passen aan de hand van het Calcasa-rapport.

## **4. Klacht en uitspraak Geschillencommissie**

- 4.1 De klacht van Consument is dat de Bank niet bereid is de LTV-klasse aan te passen aan de hand van de woningwaarde die blijkt uit het Calcasa-rapport. Hij verlangt dat de Bank de

rente op zijn hypothecaire geldlening aanpast aan de hand van het Calcasa-rapport, met terugwerkende kracht tot 27 januari 2020. Het renteverskil per maand bedraagt volgens Consument € 64,00.

- 4.2 Consument heeft erop gewezen dat de Bank wel een Calcasa-rapport ter onderbouwing van de woningwaarde accepteert bij de aanvraag van een nieuwe financiering en bij het verhogen van een bestaande financiering. De Bank wil de waarde van de woning van Consument echter alleen vaststellen aan de hand van de actuele WOZ-waarde of een gevalideerd taxatierapport.
- 4.3 De Geschillencommissie heeft samengevat het volgende overwogen. Het aanpassen van de LTV-klasse aan de hand van de actuele woningwaarde is een aanpassing van de bestaande overeenkomst die de instemming van de Bank behoeft. De Bank mag daaraan voorwaarden stellen. De Bank heeft daarbij een grote mate van beleidsvrijheid, maar zij mag daarvan geen misbruik maken. Het belang van Consument is volgens de Geschillencommissie duidelijk, namelijk om tegen lage kosten de waarde van de woning aan te tonen en zo een verlaging van de hypotheekrente te verkrijgen. Het belang van de Bank om een Calcasa-rapport te weigeren, weegt daar niet tegenop. Het is volgens de Geschillencommissie niet in te zien waarom de Bank zogenoemde beheerklanten niet de mogelijkheid biedt om de waarde van hun woning door middel van een Calcasa-rapport aan te tonen en aanvragers van een nieuwe lening wel. De Geschillencommissie heeft de vordering van Consument daarom toegewezen.
- 4.4 Bij hersteluitspraak van 20 november 2020 heeft de Geschillencommissie beroep tegen de uitspraak van 4 september 2020 opengesteld op grond van art. 2.2, aanhef en onder a, van het Reglement van de Commissie van Beroep.

## **5. Beoordeling van het beroep**

*Het beroep is tijdig*

- 5.1 Consument heeft aangevoerd dat het beroep niet tijdig is ingesteld, omdat het beroepschrift niet op uiterlijk 1 januari 2021 is ingediend.
- 5.2 Het beroep is tijdig ingesteld. Uit art. 4.1 van het Reglement van de Commissie van Beroep volgt dat het beroepschrift moest worden ingediend binnen zes weken na de beslissing waarbij beroep is opengesteld. Dat is in dit geval de aanvullende uitspraak van de Geschillencommissie van 20 november 2020. Bij e-mail van 25 november 2020 heeft de Bank aan de secretaris van de Commissie van Beroep mededelingen gedaan, waaruit kan worden opgemaakt dat de Bank beroep wilde instellen tegen de uitspraak van de Geschillencommissie. Voor zover de Bank hiermee niet reeds geacht kan worden beroep te hebben ingesteld, heeft de Bank vervolgens tijdig het beroepschrift ingediend. De termijn van zes weken eindigde op 1 januari 2021. Dat is nieuwjaarsdag, een algemeen erkende feestdag in de zin van de Algemene termijnenwet. Een redelijke uitleg van het Reglement van de Commissie van Beroep brengt mee dat de Algemene termijnenwet analoog moet worden toegepast. Uit art. 1 lid 1 van die wet volgt dat de beroepstermijn is verlengd tot

en met de eerstvolgende dag die niet een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag is. Dat is in dit geval 4 januari 2021. Het beroepschrift is op 4 januari 2021 ingediend.

#### *Niet zorgvuldig*

- 5.3 De Commissie van Beroep stelt vast dat de Bank voorafgaand aan deze procedure en bij de Geschillencommissie geen helderheid heeft gegeven over de werkelijke reden om geen Calcasa-rapport te aanvaarden bij een verzoek om het aanpassen van hypotheekrente door het wijzigen van de LTV-klasse. De Bank heeft voorafgaand aan deze procedure Consument voorgehouden dat EU-regels de reden waren, maar moest bij de Geschillencommissie daarvan terugkomen. Bij de Geschillencommissie heeft de Bank vervolgens niet duidelijk weten te maken welk belang zij had om in dit geval een Calcasa-rapport te weigeren, terwijl zij in andere gevallen een dergelijk rapport wel accepteert. Het is begrijpelijk en terecht dat Consument een klacht indiende. Het is niet zorgvuldig van de Bank dat zij een klacht én een beroep bij de Commissie van Beroep nodig heeft om duidelijk te maken waarom zij geen Calcasa-rapport aanvaardt. In zoverre is het passend dat de Bank de redelijke kosten van Consument vergoedt, zoals is toegezegd.

#### *Uitgangspunt*

- 5.4 Het uitgangspunt in deze zaak is dat de overeenkomst tussen Consument en de Bank met betrekking tot de hypothecaire geldlening er niet in voorziet dat de rente op de lening wordt aangepast, als de LTV-verhouding wijzigt. Consument kan aan de overeenkomst geen recht op het aanpassen van de hypotheekrente ontlenen. Hij kan wel een beroep doen op het beleid dat de Bank heeft om de hypotheekrente aan te passen. De Bank mag dit beleid volgens haar eigen regels inrichten en uitvoeren. Die regels moeten echter buiten toepassing blijven als het toepassen daarvan tot een resultaat leidt dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dit kan het geval zijn, indien de Bank op grond van haar beleid haar klanten verschillend behandelt, hoewel daarvoor geen rechtvaardiging bestaat.

#### *Toepassing van beleid*

- 5.5 Het beleid van de Bank houdt in dat de Bank wel een Calcasa-rapport aanvaardt voor het bepalen van de waarde van een woning als het gaat om het aanvragen of verhogen van een hypothecaire geldlening, maar niet als het gaat om het aanpassen van de hypotheekrente op een bestaande hypothecaire geldlening. De vraag is of hiervoor een rechtvaardiging bestaat.
- 5.6 De Bank heeft in beroep toegelicht dat er een wezenlijk verschil is tussen de ene situatie en de andere. Bij het aanvragen of verhogen van een hypothecaire geldlening is een adviseur betrokken, die via het eigen Rabobank-portaal een rapport bij Calcasa opvraagt. De adviseur verzamelt en verifieert de gegevens ten behoeve van de aanvraag en de klant heeft daarop geen invloed. Bovendien is een dergelijk Calcasa-rapport alleen bruikbaar en toegestaan in bepaalde standaardsituaties. Voor zover nodig kan in overleg met de adviseur vanwege de bijzondere omstandigheden van het geval worden besloten om toch een taxatie door een taxateur te laten uitvoeren. Bij de aanvraag tot het aanpassen van de

hypotheekrente op een bestaande lening vanwege het wijzigen van de LTV-verhouding is in de regel geen adviseur betrokken. De klant vult zelf de benodigde gegevens in, zonder controle door de Bank, een adviseur of een taxateur. Het is dus mogelijk, ook zonder dat sprake is van opzet, dat er verkeerde gegevens worden ingevuld. In dat geval is het Calcasa-rapport dus gebaseerd op gegevens die niet correct zijn. De Bank kan deze gegevens niet in alle gevallen zonder nader onderzoek verifiëren. Indien de Bank een dergelijk onderzoek zou moeten uitvoeren, zou dit kosten voor de klant meebrengen. Het is twijfelachtig of de klant dan nog een relevant voordeel heeft van het overleggen van een Calcasa-rapport, in vergelijking tot de kosten van een taxatie.

- 5.7 De Commissie van Beroep stelt vast dat de Bank hiermee een relevant verschil heeft benoemd tussen de ene situatie waarin gebruik kan worden gemaakt van een Calcasa-rapport dat door tussenkomst van een adviseur wordt opgevraagd via het Rabobank-portaal en de andere situatie waarin de klant zelf een Calcasa-rapport aanlevert. Dit verschil maakt dat het niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de Bank voor het aanpassen van de hypotheekrente geen Calcasa-rapport accepteert dat de klant zelf heeft aangevraagd, zonder dat daarbij een adviseur is betrokken.
- 5.8 Uit het voorgaande volgt dat het wél terecht is dat Consument een klacht heeft ingediend, maar dat de klacht uiteindelijk toch niet slaagt.
- 5.9 De slotsom is dat de uitspraak van de Geschillencommissie niet in stand kan blijven. Voor Consument maakt dit geen verschil, omdat de Bank heeft toegezegd dat zij de uitspraak van de Geschillencommissie uitvoert, ongeacht de uitkomst van het beroep.
- 5.10 Over de proceskosten behoeft de Commissie van Beroep geen beslissing te nemen. De Bank heeft zich vóór het instellen van het beroep bereid verklaard om de kosten te vergoeden die Consument voor zijn verweer moet maken. Na afloop van de mondelinge behandeling heeft de Bank aan de Commissie van Beroep meegedeeld dat zij met consument overeenstemming over een vergoeding heeft bereikt en Consument heeft dit vervolgens niet tegengesproken.

## **6. Beslissing**

De Commissie van Beroep stelt de volgende beslissing in de plaats van de beslissing van de Geschillencommissie:

- 6.1 de Commissie van Beroep wijst de vorderingen van Consument af;
- 6.2 de Commissie van Beroep verstaat dat deze beslissing geen gevolgen heeft voor Consument, in die zin dat de Bank de beslissing van de Geschillencommissie moet uitvoeren.