

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0277
(mr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 november 2020
Ingediend door : De heer [naam consument 1] en mevrouw [naam consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen : ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen ASR
Datum uitspraak : 24 maart 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen
Bijlage : Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Klacht over het rentebeleid van ASR. De consumenten stellen dat ASR ongerechtvaardigd onderscheid maakt in haar klanten die een lening hebben met NHG en klanten die een lening hebben zonder NHG. De consumenten vorderen van ASR toepassing van een redelijk rentebeleid voor leningen zonder NHG. De commissie is van oordeel dat er geen sprake is van ongerechtvaardigd onderscheid. Daarnaast beschikt een geldverstrekker over een zekere mate van vrijheid bij het bepalen van haar tarievenstructuur. Niet is gebleken dat ASR gebruik heeft gemaakt van deze vrijheid die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De vordering van de consumenten wordt afgewezen.

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 om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) het verweerschrift van ASR; 3) de repliek van de consumenten; 4) de dupliek van ASR en 5) de aanvullende reactie van de consumenten.
- 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 De consumenten en ASR hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Op peildatum 1 januari 2014 bedroeg de WOZ-waarde van de woning van de consumenten € 328.000,-.

Op 1 maart 2016 hebben de consumenten bij ASR een Annuïteitenhypotheek (hierna: ‘de hypothecaire geldlening’) gesloten van € 150.000,-. De hypothecaire geldlening van de consumenten bestaat uit twee leningdelen waarvoor twee verschillende rentevastperiodes gelden, namelijk van vijf jaar en tien jaar.

- 2.2 Op 1 januari 2019 bedroeg de WOZ-waarde van de woning van de consumenten € 511.000,-. Op 21 oktober 2020 hebben de consumenten van ASR een rentevoorstel ontvangen vanwege het aflopen van de rentevastperiode van één van de twee leningdelen. In het voorstel heeft ASR de consumenten een rente aangeboden van 1,100% voor de rentevastperiode van vijf jaar per 1 februari 2021.
- 2.3 Op 26 oktober 2020 hebben de consumenten een klacht ingediend bij ASR over de gehanteerde rentes. Op 28 oktober 2020 heeft ASR gereageerd op de klacht van de consumenten. De verdere uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

- 2.4 De consumenten stellen dat ASR ongeoorloofd onderscheid maakt tussen haar klanten die over een lening beschikken mét Nationale Hypotheek Garantie (NHG) en klanten met een lening zónder NHG oftewel dat ASR discrimineert. ASR brengt een veel hogere rente in rekening voor leningen zonder NHG in vergelijking tot leningen met NHG. Bovendien hanteert ASR aantoonbaar als enige geldverstrekker een ander rentebeleid ten opzichte van andere geldverstrekkers. Andere geldverstrekkers hanteren gemiddeld een verschil van 10% tussen 5-jaars vaste rente met NHG en de meest gunstige 5-jaars vaste rente zonder NHG. De meest gunstige rente die ASR hanteert voor 5-jaars leningen zonder NHG ligt namelijk 47% hoger dan de rente voor een lening met NHG. ASR is niet transparant over de reden die dit verschil zou moeten rechtvaardigen. Dit verschil kan ook niet gerechtvaardigd worden op basis van het risico dat ASR zou kunnen lopen. Het risico dat ASR op de financiering van de consumenten loopt is immers klein, gelet op de huidige schuld-/marktwaarde-verhouding die voor de lening van de consumenten geldt. Dat niet iedereen aan de voorwaarden voor NHG kan voldoen ligt deels buiten de invloedssfeer van mensen. Dit geldt ook voor de consumenten die in de randstad wonen waar de huizenprijzen gauw niet voldoen aan de NHG-voorwaarden. NHG is een middel waarvoor uiteindelijk de gehele gemeenschap garant staat, dus ook de mensen die daar geen gebruik van maken. De lening van de consumenten bevindt zich in de laagste risicoklasse, waardoor zij bij ASR niet meer voor een lagere rente in aanmerking kunnen komen. Overstappen naar een andere geldverstrekker is voor de consumenten geen optie vanwege de kosten die hieraan verbonden zijn. ASR maakt dus op oneigenlijke wijze gebruik van haar machtspositie.

De consumenten vorderen van ASR dat zij een redelijke rente toepast - ook met terugwerkende kracht - op de hypothecaire geldlening van de consumenten die maximaal 10% hoger is dan de rente die geldt voor NHG-leningen.

Het verweer

- 2.5 ASR heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

- 3.1 De kern van de klacht van de consumenten ziet op de vraag of ASR op dit moment een redelijk rentebeleid hanteert voor hypothecaire geldleningen zonder NHG.

Beoordelingskader

- 3.2 Bij het beoordelen van de klacht van de consumenten dient als uitgangspunt te gelden dat ASR als geldverstrekker een bepaalde mate van vrijheid toekomt als het gaat om het vaststellen van de rentetarieven die zij biedt voor haar producten. Daarbij is ASR gebonden aan de grenzen die worden gesteld door de wet, de overeenkomst en de maatstaven van de redelijkheid en billijkheid.¹
- 3.3 Een tussen partijen geldende regel is volgens artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek niet van toepassing, wanneer dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Gelet op de formulering van dit artikel dient de commissie de nodige terughoudendheid te hanteren bij de beoordeling of een geldende regel tussen partijen niet van toepassing is.²

Geen sprake van discriminatie

- 3.4 Discriminatie komt erop neer dat gelijke gevallen niet gelijk behandeld worden. De commissie is van oordeel dat hier geen sprake is van discriminatie door ASR. In het geval van de consumenten is namelijk geen sprake van een gelijk geval die gelijk behandeld moet worden.
- 3.5 De consumenten beschikken immers over een woning waarvoor de NHG-garantie niet geldt. De consumenten komen dus ook niet in aanmerking voor de garanties die door NHG worden geboden. Daarvoor is niet relevant dat de consumenten geen tot weinig invloed daarop hebben door hun keuze om in de randstand te wonen. Er is geen sprake van gelijke gevallen.

¹ Zie ook Commissie van Beroep nr. 2017-029 en Geschillencommissie Kifid nrs. 2017-564 en 2019-985.

² Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2020-834

Zodoende is ASR niet gehouden om de hypothecaire geldlening van de consumenten op gelijke wijze te behandelen als een hypothecaire geldlening waarvoor wel NHG geldt.

Het rentebeleid is niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar

- 3.6 Zoals hiervoor aangegeven beschikt ASR als geldverstrekker over een grote mate van vrijheid om haar eigen tarieven te bepalen. De commissie is van oordeel dat ASR bij het gebruik maken van deze vrijheid niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar heeft gehandeld. Dat een ander beleid ook – en wellicht beter – verdedigbaar is, is voor een onaanvaardbaarheidsoordeel bovendien onvoldoende.³ Daarbij gaat de commissie uit van het volgende.
- 3.7 ASR heeft de bevoegdheid om haar eigen tarieven vast te stellen. Op dit moment hanteert ASR een hogere rente voor leningen zonder NHG-garantie dan voor leningen met NHG-garantie. Dit is anders dan in de periode waarin de consumenten de lening aangingen bij ASR. Op dat moment werd juist een gunstiger rentetarief gehanteerd voor leningen in de laagste risicoklasse zonder NHG. ASR heeft niet betwist dat het verschil in rente dat zij hanteert in ruime mate hoger ligt dan het verschil dat bij andere geldverstrekkers wordt gehanteerd.
- 3.8 Uit het standpunt van ASR begrijpt de commissie dat het verschil in tarieven bij ASR *onder meer* wordt veroorzaakt door de verplichtingen die verbonden zijn aan de soort lening. Voor de ‘funding’ van hypothecaire geldleningen met NHG gelden minder strenge toezicht-rechtelijke kapitaalregels dan voor hypothecaire geldlening zonder NHG. Hoewel de commissie ook begrip heeft voor het standpunt dat de consumenten meer transparantie verlangen - en enige toelichting op haar (rente)beleid van ASR verlangd mag worden - kan ASR niet gehouden worden om concurrentiegevoelige informatie te verstrekken.

Conclusie

- 3.9 Op grond van het voorgaande concludeert de commissie dat de vordering van de consumenten wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als 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.

³ Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-527, 2020-919 en 2021-0151.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage

Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 6

Artikel 248

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.

2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.