

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-042 I (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 13 november 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 6 mei 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument heeft een hypothecaire geldlening bij de bank. Met een taxatierapport van 10 juni 2020 heeft hij de verhoogde marktwaarde van zijn woning aangetoond. Dit rapport is naar de bank verzonden en op 11 juni 2020 heeft de consument rentemiddeling aangevraagd. Volgens de consument heeft de bank deze wijzigingen (verlaging van de rente aan de hand van de gewijzigde schuld-marktwaardeverhouding en het toepassen van rentemiddeling) in de verkeerde volgorde verwerkt en heeft zij hierdoor de rente te hoog vastgesteld. De bank heeft dit betwist en aangevoerd dat de door de consument gewenste volgorde gehanteerd is en zij heeft de berekening van de rente toegelicht. De commissie is van oordeel dat de bank de rente niet hoeft aan te passen. De vordering 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank en 4) de repliek van de consument, inclusief de aanvulling daarop.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 In 2003 heeft de consument een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank en per augustus 2016 heeft hij de rente voor tien jaar vastgezet op 3,44%. Doordat de consument aflossingen verricht heeft, is de verhouding tussen de marktwaarde van de woning en de hoofdsom van de hypothecaire geldlening gewijzigd.

De verhouding tussen deze twee bedragen wordt de schuld-marktwaardeverhouding genoemd en is bepalend voor een opslag op de rente. Omdat door de aflossingen de schuld-marktwaardeverhouding $\leq 102\%$ was geworden, is de rente per 1 juni 2020 aangepast naar 2,89%, inclusief een opslag van 0,40 procentpunt in verband met de schuld-marktwaardeverhouding:

Rentedatum leningdeel	$\leq 55\%$	$\leq 60\%$	$\leq 65\%$	$\leq 70\%$	$\leq 75\%$	$\leq 80\%$	$\leq 85\%$	$\leq 90\%$	$\leq 95\%$	$\leq 102\%$	$> 102\%$
van 8 januari t/m 16 maart 2016	-0,40%	-0,35%	-0,30%	-0,20%	-0,15%	-0,05%	0,00%	0,05%	0,15%	0,35%	0,85%
van 17 maart t/m 1 juni 2016	-0,40%	-0,35%	-0,30%	-0,20%	-0,15%	-0,05%	0,00%	0,10%	0,20%	0,40%	0,90%
van 2 juni t/m 28 september 2016	-0,35%	-0,30%	-0,25%	-0,15%	-0,10%	-0,05%	0,00%	0,10%	0,20%	0,40%	0,95%
van 29 september 2016 t/m 12 januari 2017	-0,30%	-0,25%	-0,20%	-0,15%	-0,10%	-0,05%	0,00%	0,10%	0,25%	0,45%	1,00%

- 2.2 De consument heeft zijn woning laten taxeren. Op 10 juni 2020 is het taxatierapport van de woning van de consument opgesteld en naar de bank verzonden. Volgens het taxatierapport had de woning een marktwaarde van € 370.000,-. Op dat moment bedroeg de hoofdsom van de hypothecaire geldlening € 304.800,-, zodat de schuld-marktwaardeverhouding $\leq 85\%$ bedroeg. Daarbij hoorde een rente-opslag van 0,0 procentpunt:

Rentedatum leningdeel	$\leq 55\%$	$\leq 60\%$	$\leq 65\%$	$\leq 70\%$	$\leq 75\%$	$\leq 80\%$	$\leq 85\%$	$\leq 90\%$	$\leq 95\%$	$\leq 100\%$	$> 100\%$
van 12 januari 2018 t/m 28 maart 2018	-0,30%	-0,25%	-0,20%	-0,15%	-0,10%	-0,05%	0,00%	0,05%	0,10%	0,20%	0,90%
van 29 maart 2018 t/m 16 augustus 2018	-0,25%	-0,20%	-0,15%	-0,10%	-0,05%	-0,03%	0,00%	0,05%	0,10%	0,20%	0,90%
van 17 augustus 2018 t/m 8 november 2018	-0,20%	-0,17%	-0,15%	-0,10%	-0,05%	-0,03%	0,00%	0,05%	0,10%	0,20%	0,90%
van 9 november 2018 t/m 14 augustus 2019	-0,20%	-0,17%	-0,15%	-0,10%	-0,05%	-0,03%	0,00%	0,05%	0,10%	0,22%	0,90%
van 15 augustus 2019 t/m 13 mei 2020	-0,17%	-0,14%	-0,12%	-0,07%	-0,03%	-0,01%	0,00%	0,05%	0,10%	0,17%	0,90%
van 14 mei 2020 t/m 11 juni 2020	-0,21%	-0,18%	-0,16%	-0,14%	-0,10%	-0,05%	0,00%	0,05%	0,10%	0,17%	0,90%
vanaf 12 juni 2020	-0,21%	-0,18%	-0,16%	-0,14%	-0,10%	-0,05%	0,00%	0,05%	0,14%	0,21%	0,94%

- 2.3 Op 11 juni 2020 heeft de consument bij de bank een verzoek ingediend voor het toepassen van rentemiddeling, met een nieuwe rentevastperiode van tien jaar. Op dat moment hoorde bij de schuld-marktwaardeverhouding van $\leq 100\%$ een opslag van 0,17 procentpunt (zie de tweede tabel hierboven). De bank heeft een offerte opgemaakt, waarin opgenomen is:

Schuld:	€ 304.800,00
Huidige rente:	2,89%
Ingangsdatum:	1 augustus 2016
Huidige rentevaste periode:	10 jaar
Resterende rentevaste periode:	73 maanden
Ingangsdatum nieuwe rentevaste periode:	1 juli 2020
Voor het eerst te betalen op:	1 augustus 2020
<input type="checkbox"/> Nieuwe rentevaste periode:	10 jaar
Rentepercentage:	2,55%
De opbouw van uw rentepercentage:	2,03% Standaardrente
	+ 0,17% voor 99,869% schuld- marktwaardeverhouding
	- 0,25% Actieve Betaalrekening Korting
	+ 0,60% Middelrente

In de bijlage bij de offerte is opgenomen:

Hoe hebben wij de middelrente berekend?

Er zijn verschillende uitgangspunten die de middelrente voor de tussentijdse renteaanpassing met middeling bepalen. Hieronder ziet u welke dit zijn. Ook leggen wij de berekening en de gebruikte termen uit.

De formule voor de middelrente is:

$$\frac{(\text{Rentepercentage van uw hypotheek} - \text{Actuele rente}) \times \text{Resterende rentevaste periode}}{\text{Rentevaste periode nieuwe hypotheek}}$$

Uitgangspunten

Ingangsdatum 1 juli 2020

Meerwaardehypotheek (Leningdeel 1.0)

Schuld:	€ 304.800,00
Resterende rentevaste periode:	73 maanden
Rentepercentage van uw hypotheek:	2,89%
Actuele rente:	1,91%
Schuld-marktwaardeverhouding:	99,869%
Rentevaste periode nieuwe hypotheek:	120 maanden
Middelrente:	

$$\frac{(2,89\% - 1,91\%) \times 73 \text{ maanden}}{120 \text{ maanden}} = 0,60\%$$

(...)

Actuele rente (vergelijkingsrente):

volgens uw hypotheekvoorwaarden is dit de rente die geldt als u nu een vergelijkbare hypotheek zou afsluiten met een rentevaste periode die even lang is als het restant van uw huidige rentevaste periode. Is die resterende rentevaste periode geen heel jaar (bijvoorbeeld 5 jaar en 4 maanden)? Of bieden we een dergelijke rentevaste periode niet (meer) aan? Dan kijken wij naar de rentepercentages van de eerstvolgende kortere en eerstvolgende langere rentevaste periode die wij op dat moment aanbieden voor soortgelijke hypotheek. Van deze twee rentepercentages nemen we het hoogste percentage. Hierbij hanteren we de schuld-marktwaardeverhouding waarop ook uw huidige rentepercentage is gebaseerd. Op ING.nl/hypotheekrente kunt u de rentetarieven bekijken die van toepassing waren op de datum dat de middelrente is berekend. Klik hiervoor op de schuld-marktwaardetabel historie. Uw rentedatum is 11 juni 2020.

- 2.4 De consument heeft de offerte van 11 juni 2020 op dezelfde dag voor akkoord ondertekend. Wel heeft hij, eveneens op 11 juni 2020, een brief naar de bank gestuurd, waarin opgenomen is:

“Mijn dank voor het toezenden van de tussentijdse aanpassing rente. In de berekening is een schuld-marktwaardeverhouding aangehouden van 99,869%. Dat is gebaseerd op schuld ad € 304.800 en de marktwaarde in uw bestand ad € 305.200. In het taxatierapport d.d. 10/6/2020 nr (...) van mwwi.nl staat als marktwaarde € 370.000. Ik neem aan dat deze waarde nog wordt verwerkt waardoor er een lager % uit de berekening komt.

Onder voorwaarde dat er nog een verdere herziening van het rente% komt, ga ik akkoord met deze tussentijdse renteaanpassing. Nu is de rente vastgesteld op 2,55%. Hierin is 0,17% opgenomen gebaseerd op bovengenoemd %, terwijl dat bij de nieuwe marktwaarde van € 370.000 82,238%. Bovendien is 0,60% opgenomen bij Middelrente. Volgens mij zou die opslag lager als eerst de nieuwe marktwaarde was verwerkt. Bij mijn berekening zou dat 0,25% lager zijn. Ik zie de nieuwe berekening met belangstelling tegemoet.”

- 2.5 De consument heeft na 11 juni 2020 herhaaldelijk contact gehad met de bank over de berekening van de rente. Hij kreeg onder meer te horen dat het niet mogelijk was om eerst het taxatierapport te verwerken en daarna rentemiddeling toe te passen.
- 2.6 Per 1 september 2020 is de rente van de consument met terugwerkende kracht tot 1 juli 2020 aangepast naar 2,23%. Hiervoor, over de maanden juli en augustus 2020, is 2,33% in rekening gebracht. De bank heeft het verschil tussen 2,23% en 2,33% gecompenseerd met twee betalingen van € 50,52 aan de consument.

De klacht en vordering

- 2.7 De offerte van 11 juni 2020 voor het toepassen van rentemiddeling is gebaseerd op het tarief dat hoorde bij een schuld-marktwaardeverhouding van $\leq 100\%$. Omdat op 10 juni 2020 het taxatierapport naar de bank verzonden is, had de bank volgens de consument eerst de schuld-marktwaardeverhouding moeten aanpassen naar $\leq 85\%$. In de offerte voor rentemiddeling is de rente berekend op 2,55%, inclusief de opslag van 0,17 procentpunt vanwege de schuld-marktwaardeverhouding van $\leq 100\%$. Als de taxatie eerst toepast zou zijn, zou de opslag 0,0% moeten zijn en de rente 2,38% (2,55% - 0,17 procentpunt) bedragen.
- 2.8 Bovendien zou de rentemiddelopslag volgens de consument niet 0,60 procentpunt moeten bedragen, maar 0,29 procentpunt. Als de rentemiddeling was toegepast op de rente van 2,38%, zou de rente na rentemiddeling 2,07% moeten bedragen. In plaats daarvan heeft de bank een rente van 2,33% en later 2,23% in rekening gebracht.

De bank heeft daarmee niet gedaan wat de consument verzocht heeft (zijn verzoek was immers eerst de hogere taxatiewaarde verwerken en daarna rentemiddeling toepassen) en is daarmee tekortgeschoten in de overeengekomen aanpassingen van de rente.

- 2.9 De consument begrijpt niet dat de bank zijn aanvragen niet in de juiste volgorde kan verwerken. Volgens de bankmedewerkers zou dit te maken hebben met systeemtechnische redenen, maar de consument vindt dat geen argument om de rente in zijn nadeel te berekenen.
- 2.10 De consument vordert vergoeding van het verschil tussen 2,07% en de rente die in rekening gebracht wordt, over de rentevaste periode van tien jaar. Uitgaande van 2,33% is dat € 7.925,-. Uitgaande van 2,23% is dat € 4.877,-.

Het verweer

- 2.11 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 In geval van het wijzigen van de rente gedurende de rentevaste periode, mag de bank geen vergoeding in rekening brengen die hoger is dan het financiële nadeel van de bank bij vervroegde aflossing (zie artikel 81ca en artikel 81a van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo) in de bijlage). In geval van rentemiddeling wordt die vergoeding gedurende de nieuwe rentevaste periode gespreid betaald, door middel van de rentemiddelopslag op de rente.
- 3.2 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank na rentemiddeling een rente van 2,07% in rekening moet brengen omdat zij eerst de marktwaarde uit het taxatierapport had moeten toepassen op de hypotheekrente alvorens zij de offerte voor rentemiddeling uitbracht. De commissie is tot de conclusie gekomen dat de bank de rente niet hoeft aan te passen naar 2,07% en licht dit als volgt toe.

De manier waarop de bank gecommuniceerd heeft

- 3.3 In de procedure bij Kifid heeft de bank allereerst erkend dat zij in de discussie over de rente van de consument niet goed of te weinig gecommuniceerd heeft. De bank heeft hiervoor haar verontschuldigen aan de consument aangeboden.
- 3.4 De commissie merkt op dat de communicatie van de bank inderdaad te wensen heeft overgelaten.

Aanvankelijk kreeg de consument te horen dat het niet mogelijk was om eerst de nieuwe marktwaarde te verwerken in de rente-opslag en vervolgens rentemiddeling toe te passen. Uit het verweerschrift van de bank begrijpt de commissie dat de bank vanaf september 2020, met terugwerkende kracht tot juli 2020, de rente berekend heeft aan de hand van de door de consument gewenste volgorde (eerst nieuwe marktwaarde en daarna rentemiddeling). De bank heeft met het doorvoeren van de wijziging per september 2020 echter niet aan de consument bericht waarom zij deze wijziging doorvoerde. De consument wist hierdoor niet dat de rente aangepast werd in verband met het hanteren van de andere volgorde. Het is dan ook terecht dat de bank haar verontschuldigen aangeboden heeft voor het niet dan wel onjuist informeren van de consument.

De berekening van de rente van 2,23%

3.5 De bank heeft echter betwist dat de rente moet worden vastgesteld op 2,07% en aangevoerd dat de rente van 2,23% juist berekend is. De bank heeft voorgerekend dat, *als de door de consument gewenste volgorde gehanteerd wordt*, de rente 2,23% bedraagt. De bank heeft dit standpunt onderbouwd met de volgende berekening:

Het uitgangspunt is de rente van 2,89%, inclusief de opslag vanwege de schuld-marktwaardeverhouding van 0,40 procentpunt. In verband met de marktwaarde uit het taxatierapport van € 370.000,- zou de schuld-marktwaardeverhouding 82,38% worden, met een bijbehorende opslag van 0,0 procentpunt. Na verwerking van het taxatierapport zou de rente dus $2,89 - 0,40 = 2,49\%$ worden.

Als op de contractrente van 2,49% rentemiddeling wordt toegepast, moet de rentemiddel-opslag berekend worden aan de hand van de vergelijkingsrente uit dezelfde schuld-marktwaardeverhouding (82,38%). Dat is de vergelijkingsrente van 1,74%. De resterende looptijd was 73 maanden en de nieuwe rentevastperiode zou 120 maanden bedragen. De rentemiddelopslag bedraagt dan $((2,49 - 1,74) \times 73) / 120 = 0,45$ procentpunt.

De rente wordt vervolgens als volgt opgebouwd:

standaardrente voor tien jaar vast	2,03%
opslag schuld-marktwaardeverhouding	0,0%
rentemiddelopslag	0,45%
<u>Actieve Betaalrekening Korting</u>	<u>-/- 0,25% +</u>
Totaal	2,23%

3.6 De consument heeft hiertegen ingebracht dat de bank bij het toepassen van rentemiddeling de vergelijkingsrente van 1,91% had moeten hanteren, in plaats van een vergelijkingsrente van 1,74%.

Volgens de consument moet de bank van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) bij rentemiddeling de vergelijkingsrente hanteren die in het voordeel van de klant is. Ter onderbouwing heeft de consument gewezen op een publicatie van de AFM waarin de autoriteit aanbieders van hypothecaire geldleningen oproept om te controleren of bij rentemiddeling het klantbelang voldoende wordt meegenomen.

- 3.7 Het beroep van de consument op het klantbelang is onvoldoende om aan te nemen dat de bank moet afwijken van de vergelijkingsrente die hoort bij de schuld-marktwaardeverhouding die van toepassing is. Vaststaat immers dat door de gewijzigde schuld-marktwaardeverhouding de opslag van 0,17 procentpunt kwam te vervallen. De commissie volgt de consument daarom niet in zijn standpunt dat de vergelijkingsrente van 1,91% gehanteerd moest worden in geval de door de consument gewenste volgorde gehanteerd wordt.
- 3.8 Ook voor het overige is niet gebleken dat de berekening van de bank van de rente van 2,23% niet klopt. De stellingen van de consument dat de rente 2,07% moet bedragen en dat de opslag voor rentemiddeling 0,25 procentpunt lager moet zijn of 0,29 procentpunt moet bedragen, zijn niet of onvoldoende onderbouwd. Ook is niet gebleken dat de rente van 2,23% in strijd met de voorschriften uit het BGfo berekend is. De vordering tot aanpassing van de rente naar 2,07% en compensatie voor het verschil wordt daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.

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

Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo)

Artikel 81c

1. Een hypothecair krediet kan vervroegd worden afgelost. Onder vervroegde aflossing wordt verstaan de gehele of gedeeltelijke aflossing van een hypothecair krediet voorafgaand aan het verstrijken van de looptijd van de kredietovereenkomst.
2. De aanbieder van hypothecair krediet rekent geen vergoeding voor vervroegde aflossing van het hypothecair krediet die hoger is dan het financiële nadeel dat de aanbieder heeft bij vervroegde aflossing.
3. Een aanbieder van hypothecair krediet hanteert bij het berekenen van de vergoeding voor vervroegde aflossing van een kredietovereenkomst waarvan de debetrentevoet overeenkomstig artikel 81ca, eerste lid, is gewijzigd dezelfde voorwaarden als bij het berekenen van de vergoeding voor vervroegde aflossing van een kredietovereenkomst waarvan de debetrentevoet niet overeenkomstig artikel 81ca, eerste lid, is gewijzigd.
4. De aanbieder van hypothecair krediet verstrekt aan de consument die voornemens is vervroegd af te lossen een berekening van de aan de aanbieder te betalen vergoeding voor het vervroegd aflossen en de bij de berekening gehanteerde hypothesen.
5. De Autoriteit Financiële Markten kan nadere regels stellen met betrekking tot de berekening van de vergoeding, bedoeld in het vierde lid.

Artikel 81ca

1. Een aanbieder van hypothecair krediet die voorafgaande aan het aflopen van de rentevastperiode de debetrentevoet van een overeenkomst inzake hypothecair krediet wijzigt, rekent hiervoor geen vergoeding die hoger is dan het financiële nadeel dat de aanbieder heeft door het wijzigen van deze debetrentevoet.
2. De aanbieder van hypothecair krediet verstrekt aan de consument die voornemens is de debetrentevoet van een overeenkomst inzake hypothecair krediet voorafgaande aan het aflopen van de rentevastperiode te wijzigen een berekening van de aan de aanbieder te betalen vergoeding voor het wijzigen van die debetrentevoet en de bij de berekening gehanteerde hypothesen.
3. De Autoriteit Financiële Markten kan nadere regels stellen met betrekking tot de berekening van de vergoeding, bedoeld in het tweede lid.