

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-069 I
(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. dr. M.D.H. Nelemans,
prof. mr. T.H.M. van Wechem, leden en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op : 15 december 2020
Ingediend door : De consumenten
Tegen : Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen NN Bank
Datum uitspraak : 29 juli 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

Samenvatting

De consumenten hebben in 2017 een hypothecaire geldlening bij Amstelhuys N.V. (een dochteronderneming van het voormalige Delta Lloyd N.V.) afgesloten. Na de overname van Delta Lloyd N.V. door NN Bank heeft NN Bank de mogelijkheid geboden om tussentijdse rentewijzigingen op grond van een gewijzigd LTV-risico mogelijk te maken, daar waar dat voor de consumenten eerst niet mogelijk was. NN Bank heeft hiermee de hypotheekvoorwaarden op dit onderdeel in lijn willen brengen met die van haar eigen hypotheekaan haar hypotheekklanten. Naar het oordeel van de commissie hanteert NN Bank daarbij echter ten onrechte een nieuwe tariefklasselijst, op grond waarvan de consumenten geen korting op hun hypotheekrente toekomt. NN Bank had de oorspronkelijke lijst met tariefklassen en corresponderende risico-opslagen moeten hanteren, omdat die onderdeel van de overeenkomst met de consumenten uitmaakt. De consumenten hebben derhalve recht op 0,2 procentpunt korting op hun hypotheekrente.

I. De procedure

- I.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 NN Bank; 3) de reactie van de consumenten (de repliek) en 4) de laatste reactie van NN Bank (de dupliek).
- I.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.
- I.3 De consumenten en NN Bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

De feiten

- 2.1 De consumenten hebben in 2017 een Solide Koers Hypotheek afgesloten bij Amstelhuys N.V. Dit betrof een geldlening met een totale hoofdsom van € 380.177,00 voor de aankoop van grond en de bouw van een nieuwbouwwoning waarvoor een marktwaarde van € 425.000,00 werd gehanteerd. Deze geldlening was in de volgende leningdelen onderverdeeld:
- 1) leningdeel € 180.000,00 Aflossingsvrij rente 3,14% vast tot 30 oktober 2047
 - 2) leningdeel € 95.000,00 Annuïteit rente 2,99% vast tot 30 oktober 2047
 - 3) leningdeel € 23.000,00 Annuïteit rente 2,99% vast tot 30 oktober 2047
 - 4) leningdeel € 82.177,00 Lineair rente 2,99% vast tot 30 oktober 2047
- 2.2 Ten aanzien van de geldlening golden de volgende tariefklassen en opslagen, waaruit blijkt dat in het tarief vanwege de schuldmarktwaardeverhouding een opslag van 0,3 procentpunt is opgenomen:

Geldig in de periode van 6 juni 2017 tot 19 december 2019

Tariefklasse	Risico-opslag
<i>NHG (Nationale Hypotheek Garantie)</i>	
Tot en met 90% marktwaarde	- 0,20%
Meer dan 90% marktwaarde	0,00%
<i>Niet-NHG</i>	
Tot en met 50% marktwaarde	0,00%
Meer dan 50% tot en met 75% marktwaarde	0,10%
Meer dan 75% tot en met 90% marktwaarde	0,30%
Meer dan 90% tot en met 100% marktwaarde	0,50%
Meer dan 100% tot en met 110% marktwaarde	0,65%
Meer dan 110% marktwaarde	0,95%

- 2.3 Amstelhuys N.V. was een dochteronderneming van Delta Lloyd N.V. Delta Lloyd N.V. is op haar beurt in 2017 door een juridische fusie opgegaan in NN Bank.
- 2.4 Op 16 juli 2020 heeft NN Bank de consumenten geïnformeerd dat hun hypotheek is overgezet naar het administratiesysteem van NN Bank.

In die brief heeft NN Bank, voor zover hier relevant, het volgende opgenomen:

Een nieuwe hypotheeknaam, dezelfde voorwaarden

Vanaf nu heeft u een NN Variant Hypotheek met leningnummer [...]. Uw huidige voorwaarden blijven gewoon gelden en veranderen dus niet. U vindt deze voorwaarden op nn.nl/voorwaarden [...]

De tariefklasse van uw hypotheek

Wat is een tariefklasse?

Uw hypotheek valt in een tariefklasse. We bepalen die tariefklasse door te kijken naar de verhouding tussen de hoogte van uw hypotheek en de waarde van uw woning. Bij een tariefklasse hoort een risico-opslag. Hoe meer u leent in verhouding tot de waarde van uw woning, hoe hoger uw tariefklasse en risico-opslag en daarmee uw rente. Daarnaast is er een aparte tariefklasse voor hypotheek met Nationale Hypotheek Garantie (NHG). Hiervoor geldt geen risico-opslag.

Nieuw beleid tariefklassen

Vanaf nu geldt er nieuw beleid voor de tariefklasse van uw hypotheek. Voortaan kan de risico-opslag van uw hypotheek tijdens de rentevaste periode dalen als uw hypotheek hiervoor in aanmerking komt. In het overzicht verderop in deze brief ziet u wat uw risico-opslag is. Bij uw hypotheekgegevens in mijn.nn kunt u zien in welke tariefklasse uw hypotheek valt en welke risico-opslag geldt. Meer informatie over het nieuwe beleid voor tariefklassen leest u in de bijlage.

Mogelijke compensatie achteraf

De planning was om uw hypotheek in 2019 over te zetten naar het systeem van Nationale-Nederlanden. De voorbereiding hiervan kostte meer tijd dan we hadden verwacht. We bekijken of uw hypotheek tussen 1 november 2019 en de omzetting van uw hypotheek naar het administratiesysteem van Nationale-Nederlanden door aflossing of een hogere spaarwaarde al eerder in aanmerking kwam voor een lagere risico-opslag. U hoeft hier zelf niets voor te doen en krijgt er voor het eind van het jaar bericht over. Meer informatie vindt u in de bijlage.

- 2.5 NN Bank hanteert ten aanzien van de NN Variant Hypotheek de volgende tariefklassen en daarmee corresponderende opslagen:

• Tot en met 50% MW	0,0%
• Meer dan 50% tot en met 75% MW	0,3%
• Meer dan 75% tot en met 90% MW	0,5%
• Meer dan 90% tot en met 100% MW	0,7%
• Meer dan 100% MW	0,95%

- 2.6 Middels een op 13 augustus 2020 aan NN Bank gestuurd taxatierapport hebben de consumenten een marktwaarde van € 635.000,00 aangetoond. De resterende geldlening valt daarmee in de categorie meer dan 50% tot en met 75% van de marktwaarde.

Zij hebben op grond van de in overweging 2.2 geciteerde tarieflijst een renteafslag van 0,2 procentpunt gevorderd. NN Bank heeft dat verzoek afgewezen en aangegeven dat op grond van de in 2.5 opgenomen tarieflijst geen afslag mogelijk is.

De klacht en vordering

- 2.7 De consumenten hebben aangetoond dat hun hypothecaire geldlening door een waarde-stijging van de woning in een lagere tariefklasse is terechtgekomen. NN Bank geeft ten onrechte aan dat zij het rentepercentage niet aanpast omdat zij kijkt naar een "actuele" tariefklassenlijst die geldt voor de NN Variant Hypotheek (zie overweging 2.5). De consumenten zijn van mening dat er gekeken dient te worden naar de tariefklassenlijst die gold toen de geldlening werd afgesloten (zie overweging 2.2). Wanneer de rente aan de hand van die lijst wordt bepaald, hebben de consumenten recht op een korting van 0,2 procentpunt op hun rente.

Het verweer

- 2.8 NN Bank heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.8.1. NN Bank heeft een grote mate van beleidsvrijheid wat betreft het bepalen van haar tariefklassen. Het in rekening brengen van een opslag alsook de hoogte daarvan maakt geen onderdeel uit van de hypotheekvoorwaarden en mag door NN Bank zelf worden vastgesteld;
- 2.8.2. NN Bank heeft naar aanleiding van een veel gehoorde wens bij de consumenten een tussentijdse tariefklassewijziging mogelijk gemaakt bij een aangetoonde waarde-stijging van hun woonhuis en/of na een (extra) aflossing op de lening. Deze mogelijkheid van tussentijdse wijziging behoort niet tot de afspraken die met de consumenten zijn gemaakt. NN Bank heeft deze verbetering van haar voorwaarden in 2019 voor haar eigen klanten doorgevoerd en sinds 11 juli 2020 heeft zij deze ook voor Delta Lloyd klanten toegepast;
- 2.8.3. Voor zover de consumenten binnen de nieuwe tariefklasse-indelingen meer rente zouden gaan betalen, blijft de oude rente gelden. De wijziging werkt dus alleen in het voordeel van de consumenten. De consumenten zouden nooit meer rente gaan betalen.

3. De beoordeling

- 3.1 In essentie is het de vraag of de consumenten aanspraak kunnen maken op de in overweging 2.2 opgenomen tariefklassenlijst bij het wijzigen van het *Loan-to-Value* (LTV) risico. Als dat het geval is, hebben zij recht op een rentetarief dat 0,2 procentpunt lager ligt dan hen nu door NN Bank in rekening gebracht wordt.

- 3.2 De commissie merkt in dat verband op dat NN Bank in beginsel gevolgd moet worden in haar stelling dat de consumenten geen recht hebben op een tussentijdse wijziging van de rente. Partijen zijn in 2017 een rentevastperiode van dertig jaar overeengekomen. Een verplichting tussentijds het risico van de lening te evalueren en over te gaan tot een eventuele aanpassing van de in rekening gebrachte opslagen volgt niet uit de wet en heeft geen basis in de overeenkomst. De weigering tot een dergelijke tussentijdse risicoherziening over te gaan, is evenmin naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Dit is tot op heden vaste rechtspraak van het Kifid.¹
- 3.3 NN Bank heeft er echter zelfstandig toe besloten om tussentijdse rentewijziging op basis van een gewijzigde LTV-verhouding toe te staan. NN Bank heeft besloten dat er een nieuwe tariefklassenlijst van toepassing zou worden op de overgenomen Delta Lloyd portefeuille. NN Bank heeft haar klanten daarbij slechts het recht op korting gegeven, voor zover klanten op basis van hun gewijzigde LTV-verhouding aan de nieuwe lijst een korting kunnen ontlenen. NN Bank heeft gesteld dat deze beleidswijziging voor haar klanten alleen voordeel oplevert: wanneer op basis van de nieuwe tariefklassenlijst een hogere rente zou worden betaald, behouden deze klanten aanspraak op hun huidige rente.
- 3.4 Anders dan NN Bank is de commissie van oordeel dat de oorspronkelijke tariefklassenlijst onderdeel van de voorwaarden van de overeenkomst uitmaakt.² Een dergelijke overeenkomst bindt partijen en kan in beginsel niet zonder de medewerking van de consumenten in hun nadeel gewijzigd worden. Het nadeel van de consumenten bestaat eruit dat op basis van de oude tariefklassen een korting van 0,2 procentpunt zou worden verleend, terwijl er op grond van de nieuwe tariefklassenlijst geen korting wordt verleend. NN Bank heeft in dat verband aangevoerd dat onzeker is of op basis van de in overweging 2.2 opgenomen rentelijst door Delta Lloyd daadwerkelijk een korting zou worden verleend, omdat daartoe immers (zie overweging 3.2) geen verplichting bestond, en dat de wijziging daarom niet tot een nadeel leidt. Die stelling volgt de commissie niet. Immers zijn geldverstrekkers door de toezichthouder en publieke opinie in toenemende mate aangespoord om tot de mogelijkheid van tussentijdse risicoverlaging over te gaan.³ Een groot aantal geldverstrekkers, waaronder NN Bank (zie 2.8.2), heeft om die reden de tussentijdse rentewijziging op basis van een gewijzigd LTV-risico mogelijk gemaakt.

¹ Zie Geschillencommissie Kifid, nr. 2018-051 en de daarin opgenomen verwijzing naar de eerdere uitspraken.

² Zie Geschillencommissie Kifid, nr. 2018-051 overweging 4.4 en zie Geschillencommissie Kifid, nr. 2021-0074.

³ Zie daartoe bijvoorbeeld de antwoorden van de Minister van Financiën op de kamervragen over aanpassing van de rente door hypotheekverstrekkers na wijziging van de WOZ waarde van 23 september 2020 (2020-0000594348).

- 3.5 De commissie merkt op dat NN Bank geen (bijzondere) omstandigheden heeft aangevoerd die haar tot een wijziging van de overeenkomst hebben gevoerd, of die maken dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn de oude tariefklassenlijst te hanteren. Anders dan NN Bank heeft betoogd biedt de vergaande mate van vrijheid om een eigen risicobeleid te hanteren geen grondslag om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen. Voor een dergelijke wijziging is medewerking van de consumenten vereist, die in dit geval niet verleend is. De commissie concludeert dat de oude tariefklassenlijst zodoende van toepassing is gebleven.⁴
- 3.6 Op het moment dat NN Bank dus een rentewijziging op basis van een veranderd LTV-risico mogelijk maakte tijdens de rentevastperiode was zij ertoe gehouden daarbij rekening te houden met de oude tariefklassenlijsten. Dit betekent dat de vordering van de consumenten door de commissie wordt toegewezen. De consumenten hebben met terugwerkende kracht tot 13 augustus 2020 recht op een korting op de hypotheekrente van 0,2 procentpunt.
- 3.7 Ten overvloede merkt de commissie op dat dit oordeel afwijkt van de oordelen uit Geschillencommissie Kifid, nummers 2019-1060, 2019-1084 en 2020-022 waarin sprake was van klanten van NN Bank die een voordeel dachten te behalen uit de toepassing van de nieuwe tariefklassenlijsten. Dit bleek echter niet het geval te zijn. In de huidige situatie is sprake van klanten die een duidelijk voordeel hebben bij het hanteren van de oude tariefklassenlijsten. Dat levert hen een korting van 0,2 procentpunt op.

4. De beslissing

De commissie beslist dat NN Bank een korting van 0,2 procentpunt dient te verlenen op de aan de consumenten gerekende hypotheekrente en dat zij de door de consumenten teveel betaalde hypotheekrente met terugwerkende kracht tot 13 augustus 2020 dient terug te betalen. Binnen uiterlijk zes weken na de datum van deze uitspraak dient NN Bank deze berekening te hebben gemaakt en het teveel betaalde aan de consumenten te vergoeden.

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.

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.

⁴ Zie in vergelijkbare zin Geschillencommissie Kifid, nr. 2019-071, overweging 4.4.

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.