

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-1032
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 19 juli 2021
Ingediend door : De consumenten
Tegen : ABN AMRO Hypothekengroep N.V., h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 7 december 2021
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Schuld-marktwaardeverhouding. Aanpassing risico-opslag na waardeestijging woning. De consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat de bank uit eigen beweging de risicoklasse per 1 januari 2019 had moeten aanpassen. Vanwege de gewijzigde schuld-marktwaardeverhouding had zij de rente moeten verlagen. Nu zij dat niet heeft gedaan zijn de consumenten van mening dat de bank hen met terugwerkende kracht de door hen teveel betaalde rente moet vergoeden. De commissie is het hier niet mee eens. Zij is van oordeel dat de bank niet gehouden is om de risico-opslag met terugwerkende kracht aan te passen. Voor het aanpassen van de overeengekomen rente is bepalend het moment waarop de bank door de consumenten werd geïnformeerd en niet de datum waarop het risico is gewijzigd. De commissie wijst de vordering af.

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) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van Florius; 4) de repliek van de consumenten en 5) de aanvullende informatie van de bank.
- I.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Het gevolg hiervan is dat de uitspraak niet bindend is en partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consumenten hebben in 2007 bij de bank een hypothecaire geldlening van € 227.500,- (hierna: de lening) afgesloten. Partijen zijn bij het afsluiten van de hypotheek een rentepercentage en een rentevastperiode overeengekomen. In het rentepercentage was bij aanvang een risico-opslag verwerkt, in verband met de verhouding tussen de waarde van de woning en de hoogte van de lening.¹ Op de lening zijn de algemene voorwaarden van de bank van 19 maart 2007 van toepassing. In deze algemene voorwaarden is met betrekking tot de rente onder meer het volgende bepaald:

“3 Rente

(...)

3.2 Rentevaststelling

(...)

3.2.3 Wijziging in de verhouding tussen leningbedrag en executiewaarde

Door (extra) aflossing kan de verhouding tussen het leningbedrag en de executiewaarde wijzigen. Bij daling van het leningbedrag tot op of onder 60%, 75% of 100% van de op dat moment actuele executiewaarde, die moet blijken uit een door u alsdan te overleggen origineel taxatierapport dat voldoet aan de door Florius gestelde eisen, kunt u ons verzoeken de rente aan te passen. (...)”²

3.2.4 Verhoging executiewaarde

Als de waarde van uw woning is toegenomen, kunt u ons vragen de executiewaarde te herzien. (...)

Voor herziening van de executiewaarde gelden de volgende voorwaarden:

De nieuwe executiewaarde moet blijken uit een door u te overleggen origineel taxatierapport dat voldoet aan de door Florius gestelde eisen, (...).

- 2.2 De bank heeft de consumenten ten behoeve van hun belastingaangifte jaarlijks een fiscaal jaaroverzicht verstrekt. Op de overzichten van 2018, 2019 en 2020 is onderaan de pagina de volgende tekst opgenomen:

“Kan uw hypotheekrente omlaag?

Heeft u (extra) afgelost sinds uw hypotheek afsloot? Dan kan de risicoklasse van uw hypotheek mogelijk omlaag. De hypotheekrente die u betaalt kan hierdoor lager worden. Kijk voor meer informatie op florius.nl/risicoklassen.”

¹ Hiermee wordt het risico voor de bank bepaald en wordt de lening in een bepaalde tariefklasse ingedeeld.

² Inmiddels wordt het begrip marktwaarde gehanteerd.

2.3 Op de website van de bank is de volgende informatie weergegeven:

Hoe kunt u de risico-opslag verlagen?

Is de waarde van uw huis gestegen sinds u uw hypotheek afsloot? Of heeft u een deel van uw hypotheek afgelost? Dan kan uw hypotheek mogelijk naar een lagere risicoklasse, waardoor de risico-opslag en de rente die u betaalt omlaag kunnen gaan.

1. Als uw woning meer waard is geworden

Is uw woningwaarde gestegen, dan kunt u dit doorgeven via mijnFlorius. U downloadt daar een formulier en stuurt deze in met een actueel WOZ-taxatieverslag, een gevalideerd **taxatierapport** of een **Florius-Calcasa waarderapport**. Het rapport mag maximaal 6 maanden oud zijn.

1. Ga naar **mijnFlorius**
2. Kies voor **Zelf regelen**
3. Kies **Rente aanpassen**
4. Kies **Risico-opslag aanpassen**

Wij kunnen dan voor u berekenen of uw hypotheek in een lagere risicoklasse valt en uw risico-opslag omlaag kan.

2. Als u extra heeft afgelost

Heeft u extra afgelost, dan kunt u dit doorgeven via mijnFlorius. U downloadt daar een formulier en stuurt deze in met een actueel WOZ-taxatieverslag, een gevalideerd **taxatierapport** of een **Florius-Calcasa waarderapport**. Het rapport mag maximaal 6 maanden oud zijn.

1. Ga naar **mijnFlorius**
2. Kies voor **Zelf regelen**
3. Kies **Rente aanpassen**
4. Kies **Risico-opslag aanpassen**

Wij kunnen dan voor u berekenen of uw hypotheek in een lagere risicoklasse valt en uw risico-opslag omlaag kan.

- 2.4 Op 5 juli 2021 heeft tussen partijen een onderhoudsgesprek plaatsgevonden. Tijdens dit gesprek is onder meer gesproken over de kenmerken en de eventuele toekomstige risico's van de door de consumenten afgenomen hypothecaire geldlening. Daarbij heeft de bank de consumenten tevens gewezen op het feit dat er een risico-opslag in het door hen te betalen rentetarief is verwerkt en dat de risico-opslag en het rentetarief mogelijk kunnen worden verlaagd.
- 2.5 Diezelfde dag hebben de consumenten per e-mail het verzoek aan de bank gedaan om de risico-opslag met terugwerkende kracht te verwijderen, dan wel te verlagen. Uit het door de consumenten getoonde overzicht gemeentelijk belastingen bleek dat de WOZ-waarde van de woning reeds per 1 januari 2018 hoger was dan de uitstaande schuld van de lening.
- 2.6 Bij brief van 8 juli 2021 heeft de bank de consumenten bevestigd dat zij een wijziging heeft doorgevoerd in het geldende rentepercentage. Het rentepercentage is gewijzigd van 2,45% naar 1,9%. De rente zal echter niet met terugwerkende kracht worden verlaagd.
- 2.7 Omdat de bank niet bereid was om het rentetarief met terugwerkende kracht per 1 januari 2019 aan te passen, hebben de consumenten op 11 juli 2021 daarover een klacht ingediend. De bank heeft de klacht van de consumenten op 15 juli 2021 afgewezen en hen gewezen op de mogelijkheid om de klacht bij Kifid in te dienen. Op 18 juli 2021 hebben de consumenten hun klacht aan Kifid voorgelegd. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

De klacht en vordering

- 2.8 De consumenten vorderen een bedrag van € 3.000,- inclusief de wettelijke rente over dat bedrag vanaf 1 januari 2019. Dit is het bedrag aan rente dat zij teveel hebben betaald vanwege de onterecht in rekening gebrachte risico-opslag (31 maanden x circa € 100,-). Volgens de consumenten is de bank tekortgeschoten in de dienstverlening door hen niet eerder en proactief te wijzen op de mogelijkheid om de risico-opslag te verlagen. Verder wist de bank dat de waarde van woningen aan het stijgen was. De bank had de consumenten actief moeten informeren over de bestaande risico-opslag en over de mogelijkheid deze te verlagen. De bank stelt zich met deze handelwijze niet klantvriendelijk op. Het zou mooi zijn als de bank de consumenten uit coulance een tegemoetkoming zou willen toekennen.

Het verweer

- 2.9 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

Rechtsvraag

- 3.1 In de kern gaat het om de vraag of de bank gehouden is om een risico-opslag met terugwerkende kracht te verlagen als er sprake is van een gedaald risico omdat de schuld-marktwaardeverhouding was gedaald. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend. Dat houdt in dat de bank de risico-opslag niet met terugwerkende kracht hoeft te verlagen. Haar oordeel zal hieronder worden toegelicht.
- 3.2 Vaststaat dat de bank verschillende tariefklassen of risico-klassen hanteert voor haar leningen. Deze zijn gebaseerd op de verhouding tussen de waarde van het onderpand en de hoogte van de geldlening. Hoe lager het risico voor de bank, hoe lager de risico-opslag die zij aan de klant in rekening brengt.
- 3.3 Hoewel inmiddels het begrip executiewaarde inmiddels niet meer wordt gebruikt, volgt uit artikel 3.2.3 en 3.2.4 van de algemene voorwaarden dat de verhouding tussen het leningsbedrag en de executiewaarde kan wijzigen.
- 3.4 In voornoemde artikelen staat ook dat de waardestijging door de klant moet worden aangetoond. De klant kan de bank vervolgens vragen om het rentepercentage aan te passen. Hieruit volgt niet - en ook elders in de voorwaarden is dat niet opgenomen - dat de bank het rentepercentage moet aanpassen per datum van de waarde peiling of per datum dat het risico is gewijzigd. Het is aan de klant overgelaten om de (gestegen) waarde van de woning aan te tonen.

Dat de bank de tariefklasse pas aanpast nadat de consumenten dit aan de hand van stukken hebben aangetoond, dus zonder terugwerkende kracht, acht de commissie een redelijke uitleg van deze bepaling in de voorwaarden.

- 3.5 Ten aanzien van het verwijt van de consumenten dat de bank hen niet proactief heeft gewezen op de eventuele mogelijkheid om de risico-opslag te laten vervallen, oordeelt de commissie dat dit verwijt ongegrond is. De bank heeft terecht aangevoerd dat zij, anders dan door de consumenten wordt betoogd, de consumenten in de saldo-opgaven van 2018, 2019 en 2020 heeft gewezen op de eventuele mogelijkheid de risico-opslag te verlagen (zie 2.2). Van de consumenten mag worden verwacht dat zij kennis nemen van persoonlijk aan hen gerichte berichten van de bank.
- 3.6 Verder begrijpt de commissie dat de consumenten vinden dat de bank zich niet klant-vriendelijk opstelt. Zij zouden het op prijs stellen als de bank hen uit coulance een bedrag zou vergoeden. Hoewel de commissie begrip heeft voor het verzoek van de consumenten, kan de bank op die grond niet tot vergoeding verplicht worden. Een tegemoetkoming uit coulance is immers niet juridisch afdwingbaar.

Conclusie

- 3.7 Het uitgangspunt is de met de bank overeengekomen rente voor een bepaalde (rentevaste) periode. De rente wordt in beginsel tussentijds niet aangepast. De consumenten kunnen echter wel, zoals overeengekomen, de bank tussentijds vragen om de risico-opslag aan te passen als de schuld-marktwaardeverhouding is gewijzigd, bijvoorbeeld als de waarde van de woning is gestegen. Daarbij is de bank niet gehouden om dat met terugwerkende kracht te doen. De commissie acht daarom geen grondslag aanwezig om de vordering van de consumenten toe te wijzen.

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.