

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0012 (mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

| | |
|---------------------|---|
| Klacht ontvangen op | : 30 juni 2021 |
| Ingediend door | : De consument |
| Tegen | : ABN AMRO Bank B.V., handelend onder de naam Florius, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Datum uitspraak | : 7 januari 2022 |
| Aard uitspraak | : Niet-bindend advies |
| Uitkomst | : Vordering afgewezen |
| Bijlage | : Relevante bepalingen uit de voorwaarden |

Samenvatting

Hypothecaire geldlening. Aanpassen risicoklasse. De commissie is van oordeel dat er geen overeengekomen of wettelijke verplichting bestond op grond waarvan de bank de consument bij of na zijn (grote) aflossing op zijn hypothecaire geldlening automatisch de risicoklasse had moeten aanpassen of de consument (nadrukkelijk) op deze mogelijkheid had moeten wijzen als gevolg van de gewijzigde schuld-marktwaardeverhouding. Het initiatief lag daarvoor bij de consument die van deze mogelijkheid op de hoogte kon zijn op basis van de voorwaarden of de door de bank verstrekte informatie in bijvoorbeeld overzichten of op haar website. 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 december 2021. Partijen zijn aldaar verschenen.
- I.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft in 2016 een hypothecaire geldlening van € 956.000,00 bij de bank afgesloten, bestaande uit een aflossingsvrij deel van € 325.000,00 en twee delen op basis van annuïteiten van respectievelijk € 318.000,00 en € 313.000,00.
- 2.2 Op de hypotheek zijn van toepassing “De voorwaarden van de Florius Profijt Hypotheek” (hierna genoemd: de voorwaarden). Enkele relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn als bijlage bij deze uitspraak opgenomen.
- 2.3 Op 6 maart 2019 heeft de consument met de bank contact opgenomen omdat hij extra wilde aflossen op zijn hypothecaire geldlening. De bank heeft hem daarbij geïnformeerd over de mogelijkheden.
- 2.4 Op 11 maart 2019 heeft de consument via de chat van de bank gevraagd om een saldo opgave van 2018, wat de bank de volgende dag aan hem heeft gemaaild. Op dit overzicht stond ook het volgende vermeld:

Kan uw hypotheekrente omlaag?

Heeft u (extra) afgelost sinds u 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](https://www.florius.nl/risicoklassen).

- 2.5 In maart 2019 heeft de consument een groot bedrag op zijn hypotheek afgelost. De hoogte van de hypothecaire geldlening is volgens het jaaroverzicht van 2019 van € 926.939,59 op 1 januari 2019 gedaald naar € 444.858,18 op 31 december 2019.
- 2.6 Op 30 april 2021 heeft de consument na een telefoongesprek met een medewerker van de bank, de bank verzocht om de risico-opslag te verlagen in verband met de gewijzigde verhouding tussen de hoogte van de lening en de waarde van de woning. De risico-opslag is vervolgens door de bank verlaagd.
- 2.7 Op 28 juni 2021 heeft de consument een telefoongesprek met de bank waarin, zoals blijkt uit een de door de bank opgestelde samenvatting, door de betreffende medewerker van de bank onder andere het volgende is gezegd:
“Ja, nee, ik begrijp inderdaad wat u aangeeft. Samenvattend zie ik in uw mail staan dat u het nog steeds niet eens bent met de negatieve uitslag van mijn uitspraak, waarin ik inderdaad verwijst naar de meegestuurd bijlagen, dat u aangeeft dat dit geen betrekking heeft op de discussie die er gevoerd is.

Ik begrijp uw standpunt inderdaad, dat u aangeeft dat op het moment dat u met ons belt over een extra aflossing, dat u van mening bent dat wij u erop moeten wijzen op de mogelijkheid dat u uw risico-opslag eventueel ook verlaagd kan worden

(...)

In zoverre begrijp ik uw standpunt daar wel in, ik ben het ergens ook wel met u eens, alleen dat veranderd niets aan het feit dat wij tot de dag van vandaag nog steeds geen nieuwe taxatiewaarde hebben ontvangen voor het verlagen van de risico-opslag op uw hypotheek, eh, nou ja, ondertussen misschien wel. Ik zie dat er geen opslag op zit.(....)”

De klacht en vordering

2.8 De consument klaagt erover dat de bank nadat hij in 2019 een groot bedrag op zijn hypothecaire geldlening had afgelost de risico-opslag niet automatisch heeft verlaagd dan wel dat de bank hem er niet (actief) op heeft gewezen dat hij dat kon aanvragen. Volgens de consument heeft de bank hierbij haar zorgplicht geschonden. In het telefoongesprek van 28 juni 2021 heeft bank dit feitelijk ook zelf bevestigd. De consument acht de bank daarom gehouden de rente met terugwerkende kracht vanaf maart 2019 aan te passen (lagere risico-opslag door gewijzigde risicoklasse) en de door hem als gevolg te veel betaalde rente aan hem terug te betalen.

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

Waar gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank toerekenbaar is tekortgeschoten in haar (zorg)verplichtingen tegenover de consument door na de (grote) aflossing op zijn hypothecaire geldlening de risicoklasse niet automatisch aan te passen (het verlagen van de risico-opslag) dan wel door de consument niet (actief) op deze mogelijkheid te wijzen. Voor de beantwoording van deze vraag is van belang dat wordt vastgesteld wat partijen ten aanzien van de risicoklassen en de hoogte van de rente/risico-opslag zijn overeengekomen.

Welke afspraken hebben partijen met elkaar gemaakt?

3.2 De voorwaarden zijn onderdeel van de overeenkomst van hypothecaire geldlening die de consument met de bank is aangegaan. Daarin staat dat de verhouding tussen de hoogte van de lening en de waarde van de woning (het onderpand) één van de factoren is die de hoogte van de rente bepaald (artikel 5.3). Een verandering daarin kan, zelfs tijdens een rentevast-periode, effect hebben op de risicoklasse waar de lening in valt en dus op de (hoogte van de) rente die wordt betaald (artikel 6.5).

Uit de daarbij opgenomen voorbeeldtabel blijkt ook dat de rente lager wordt als de geldlening in verhouding tot de waarde van de woning afneemt. In artikel 6.6 van de voorwaarden staat wat gedaan moet worden als de klant het rentepercentage wil veranderen.¹

Risicoklasse wordt niet automatisch aangepast

- 3.3 Het is niet gesteld en het is de commissie niet gebleken dat in de overeenkomst is opgenomen dat de bank de risicoklasse automatisch aanpast als door een aflossing de consument (mogelijk) in een lagere risicoklasse valt. Daarvoor is een verzoek van de consument nodig en daarnaast een recent taxatie- of WOZ-rapport omdat de (actuele) waarde van de woning ook relevant is voor het vaststellen van de schuldmarktwaardeverhouding en de door de bank gehanteerde bijbehorende risicoklasse.
- 3.4 Hoewel de commissie vanuit het oogpunt van klantvriendelijk begrip heeft voor de stelling van de consument dat het de bank gesierd had als zij, na de relatief grote aflossing op zijn geldlening in 2019 hem er met (meer) nadruk op had gewezen dat hij daardoor mogelijk in een lagere risicoklasse zou komen, is echter niet gebleken dat de bank daartoe verplicht was. Het initiatief lag daarvoor bij de consument die van deze mogelijkheid op de hoogte kon zijn op basis van de voorwaarden bij de overeenkomst, de informatie op de website van de bank en de informatie daarover in diverse andere communicatie-uitingen van de bank zoals bijvoorbeeld op een saldo- of jaaroverzicht. De bank is ook op grond van haar zorgplicht niet gehouden om haar klanten op eigen initiatief te informeren over de mogelijkheden van het wijzigen van de risico-opslag vanwege een gewijzigde verhouding tussen de hypothecaire geldlening en de waarde van de woning. Dit heeft de commissie ook in eerdere uitspraken al geoordeeld.²
- 3.5 Wat betreft de stelling van de consument dat de bank in het telefoongesprek van 28 juni 2021 feitelijk heeft erkend dat zij de consument destijds (in 2019) had kunnen wijzen op de mogelijkheid om de risicoklasse aan te laten passen, is de commissie van oordeel dat de bank daarmee niet heeft erkend dat zij een (zorg)verplichting heeft geschonden. De betreffende medewerker heeft begrip getoond voor de situatie van de consument en geeft toe dat de bank op de mogelijkheid om de rente aan te laten passen, had kunnen wijzen maar stelt niet dat de bank daartoe destijds verplicht was. De bank kan daarom op die grond niet tot een (schade)vergoeding verplicht worden.

¹ Genoemde bepalingen uit de voorwaarden zijn als bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

² Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2021-0342, 2019-755, 2018-289 en 2017-018.

Is er sprake van een onredelijk bezwarend en/of oneerlijk beding?

3.6 Voor zover de consument heeft gesteld dat de voorwaarde dat een aanpassing op initiatief van de leningnemer ('het beding') dient te gebeuren onzorgvuldig, bezwaarlijk en onredelijk bezwarend als de bank de benodigde gegevens voor een wijziging in de risicoklasse voorhanden heeft, merkt de commissie onder verwijzing naar eerdere vergelijkbare uitspraken hierover op dat er geen sprake is van een onredelijk of oneerlijk beding.³ Er is sprake van een duidelijk en begrijpelijk beding waarbij een normaal geïnformeerde en redelijk omzichtige en oplettende gemiddelde consument op basis van alle relevante feitelijke gegevens had kunnen weten wat er staat over de risicoklasse, de factoren die hierop van invloed zijn en hoe een verzoek tot wijziging ingediend moet worden. De commissie is van oordeel dat de bewoordingen geen ruimte laten voor een afwijkende interpretatie. De bank heeft hiermee de concrete werking op transparante wijze omschreven. Van een oneerlijk (onredelijk bezwarend) beding is in dit geval geen sprake.

Conclusie

3.7 Gelet op het voorgaande acht commissie geen grondslag aanwezig om de vordering van de consument toe te wijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. 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.

³ Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2021-1044, vanaf overweging 3.4.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de voorwaarden

5.3 Wat bepaalt mede de hoogte van de rente die ik betaal?

1. Eén van de factoren die van invloed zijn op de hoogte van de rente die u betaalt, is de verhouding tussen de hoogte van uw lening en de waarde van uw woning (het onderpand). De waarde van uw woning kan worden bepaald door een taxateur.
2. Florius gebruikt verschillende risicoklassen voor het bepalen van de hoogte van de rente. Bij elke risicoklasse horen bepaalde verhoudingen tussen de hoogte van de lening en de waarde van de woning (het onderpand).
3. De risicoklasse geldt altijd voor uw hele lening, dus voor het (resterende) bedrag van uw totale lening.
(...)
 1. Op de website van Florius (www.florius.nl) vindt u de actuele risicoklassen, de hypotheekvormen en de rentepercentages die daarbij horen.

6.5 Welke veranderingen hebben een effect op de vaste rente van mijn lening?

1. Verandert er iets in de verhouding tussen de hoogte van uw lening en de waarde van uw woning (het onderpand)? Dan kan dat effect hebben op de risicoklasse waar uw lening (één of meerdere leningdelen) in valt en dus op de rente die u betaalt. Dit kan dus ook tijdens de rentevastperiode.
(...)

6.6 Wat moet ik doen als ik het rentepercentage wil veranderen?

1. U moet Florius per brief of per email vragen om het rentepercentage te veranderen.
2. U moet Florius daarvoor een recent taxatierapport sturen waaruit de verandering van de waarde van uw woning blijkt. Florius kan bepalen dat een recent WOZ-rapport ook voldoende is voor een verandering van het rentepercentage. Neemt u daarvoor contact op met uw adviseur.
3. U moet uw verzoek om het rentepercentage te veranderen en het recente taxatierapport naar Florius sturen.
4. Nadat Florius uw taxatierapport - heeft ontvangen, en - heeft goedgekeurd, stuurt Florius u een brief met daarin het nieuwe rentepercentage. Hierin staat vanaf wanneer dit rentepercentage geldt. Het nieuwe rentepercentage geldt alleen voor toekomstige maandbedragen. Ook als het rentepercentage niet wordt veranderd, dan laten wij u dat weten.

Leest u artikel 6.7 'Wat zijn de eisen voor het taxatierapport?' voor de eisen die Florius aan het taxatierapport stelt.

6.7 Wat zijn de eisen voor het taxatierapport?

Het taxatierapport moet voldoen aan de eisen die Florius op dat moment daaraan stelt. Deze staan op de website van Florius (www.florius.nl). De kosten voor de taxatie en het opstellen van het taxatierapport moet u zelf betalen.

6.8 Kan ik de waarde veranderen die Florius hanteert voor mijn woning?

De waarde kan alleen veranderen als de voorwaarden van Florius dat toestaan. U moet dan altijd een recent document waaruit de waarde van uw woning blijkt aan Florius geven. Florius bepaalt uit welk document de recente waarde van uw woning kan blijken. In artikel 6.7 'Wat zijn de eisen voor het taxatierapport?' staan de eisen die Florius hieraan stelt.