

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0897**

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers,  
mr. dr. M.D.H. Nelemans, leden en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Klacht ontvangen op	5 januari 2022
Ingediend door	de heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	21 oktober 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

### **Samenvatting**

Tariefklassetabel. Doordalen risico-opslag. De consumenten vorderen dat de bank de bij aanvang van de hypothecaire geldlening overeengekomen tariefklassetabel hanteert gedurende de gehele looptijd van de hypotheekovereenkomst. De commissie geeft in de onderhavige uitspraak een nadere duiding aan eerdere uitspraken van haar hand en oordeelt dat de tariefklassetabel onderdeel uitmaakt van de afspraken die in het kader van een rentevastperiode tussen de bank en de consumenten worden gemaakt. Gedurende deze periode mag de bank geen andere tariefklassetabel gaan hanteren. Bij het aangaan van een nieuwe rentevastperiode mag de bank gebruik maken van een actuele tariefklassetabel op basis van het tarievenbeleid dat zij op dat moment voert. De vordering van de consumenten wordt afgewezen.

### **I. 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 de bank; 3) de repliek van de consumenten; 4) de dupliek van de bank; 5) de schriftelijke reactie van de consumenten op de dupliek, en 6) de schriftelijke reactie van de bank op de brief van de consumenten.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 september 2022. Op de hoorzitting was consument 1 aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: de heer [naam 1], senior legal counsel en de heer [naam 2], klachtmanagement. De bank werd bijgestaan door mevrouw mr. A.C. Rozeman, kantoorhoudende te Amsterdam.
- I.3 De consumenten hebben 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 Op 30 oktober 2015 hebben de consumenten een Nieuwbouw Hypotheek afgesloten bij Amstelhuys N.V., een dochteronderneming van Delta Lloyd N.V. De hypothecaire geldlening werd afgesloten voor de financiering van de aankoop van een woning met een marktwaarde van € 475.706,-. De hoofdsom van de geldlening bedroeg € 425.000,- en bestond uit vijf delen: drie delen met een rentevastperiode van 15 jaar en twee delen met een rentevastperiode van 10 jaar. Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Algemene Voorwaarden Nieuwbouw Hypotheek van 1 maart 2015 (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing verklaard.
- 2.2 De geldlening werd op basis van de marktwaarde van de woning ingedeeld in de niet-NHG tariefklasse tot en met 90% van de marktwaarde. De bijbehorende risico-opslag bedroeg 0,30% op grond van onderstaande tabel (hierna: de 2015-tabel):

<b>Geldig in de periode van 1 april 2014 tot 1 april 2016</b>	
<b>Tariefklasse</b>	<b>Risico-opslag</b>
<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	0,80%
Meer dan 100% tot en met 110% marktwaarde	1,05%
Meer dan 110% marktwaarde	1,10%

*Tabel 1. De door Amstelhuys gehanteerde tariefklassetabel op 30 oktober 2015*

- 2.3 Per 30 november 2019 is Amstelhuys N.V. door een juridische fusie opgegaan in de bank. Vanaf dat moment was de bank de contractspartij van de consumenten.
- 2.4 Op 6 november 2019 hebben de consumenten naar aanleiding van nieuwsberichten die de bank eerder dat jaar op haar website had gepubliceerd, een verzoek bij de rechtvoorganger van de bank ingediend om de risico-opslag, en daarmee hun rente, tussentijds te verlagen. De bank bood deze mogelijkheid, doordalen genoemd, reeds aan klanten aan die een hypothecaire geldlening bij de bank hadden.

De consumenten hebben in dat verband een taxatierapport van hun woning overgelegd waaruit een woningwaarde van € 530.000,- bleek. De restschuld op de hypothecaire geldlening bedroeg op dat moment nog € 399.000,-.

- 2.5 Op 20 december 2019 hebben de consumenten een brief van de bank ontvangen waarin de bank het volgende geschreven heeft:

*“(...) Op dit moment staan uw hypotheekgegevens nog in het administratiesysteem van Delta Lloyd. In de loop van 2020 zetten we die over naar het systeem van Nationale Nederlanden. Nadat uw hypotheek is omgezet, geldt het nieuwe beleid voor tariefklassen voor uw hypotheek. Vanaf dat moment kan uw tariefklasse en risico-opslag tijdens de rentevaste periode dalen als uw hypotheek hiervoor in aanmerking komt. Dit beoordelen we aan de hand van de actuele tariefklassen en risico-opslagen die voor de Delta Lloyd Hypotheken gelden. (...)”*

- 2.6 In juli 2020 is de hypothecaire geldlening van de consumenten overgezet naar het administratiesysteem van de bank. Hierbij is de naam van de hypothecaire geldlening gewijzigd naar NN Varianthypotheek. De algemene voorwaarden werden niet gewijzigd. Per brief van 16 juli 2020 heeft de bank de consumenten geïnformeerd over haar nieuwe beleid voor tariefklassen en de mogelijkheid van doordaling. Uit deze brief volgde eveneens dat op basis van de actuele tariefklassetabel de consumenten niet in aanmerking kwamen voor een verlaging van de risico-opslag. De bank hanteerde daarbij de onderstaande tariefklassetabel (hierna: de 2020-tabel):

<b>Tariefklassen van Delta Lloyd</b>	<b>Risico-opslag</b>
NHG (Nationale Hypotheek Garantie)	0,00%
<i>Niet-NHG</i>	
Tot en met 50% marktwaarde	0,00%
Meer dan 50% tot en met 75% marktwaarde	0,30%
Meer dan 75% tot en met 90% marktwaarde	0,50%
Meer dan 90% tot en met 100% marktwaarde	0,70%
Meer dan 100% marktwaarde	0,95%

Tabel 2. De door de bank gehanteerde tariefklassetabel op 16 juli 2020

### *De klacht en vordering*

- 2.7 In eerste instantie hebben de consumenten gevorderd dat de bank met terugwerkende kracht per 1 november 2019 de risico-opslag aanpast conform de 2015-tabel. Nu de *loan to value* op grond van het recente taxatierapport in de categorie '50% tot 75% van de marktwaarde' terecht komt, zou dit concreet betekenen dat de risico-opslag verlaagd zou moeten worden van 0,3% naar 0,1%. Op grond van 2020-tabel blijft de risico-opslag 0,3% hetgeen tot financieel nadeel voor de consumenten lijdt, zo stellen zij.
- 2.8 Bij repliek hebben de consumenten hun vordering gewijzigd. De consumenten stellen zich nu op het standpunt dat zij menen geen recht te hebben op wijziging van de risico-opslag gedurende de huidige rentevastperiode, nu deze mogelijkheid op grond van de algemene voorwaarden ook niet geboden wordt. Wel handhaven de consumenten hun vordering dat de bank de 2015-tabel zal hanteren bij het aangaan van nieuwe rentevastperiodes in respectievelijk 2025 en 2030. Subsidiar vorderen de consumenten vergoeding van de schade die zij per 2025 zullen gaan lijden indien de bank een hogere risico-opslag in rekening zal brengen dan de risico-opslag waar zij recht op menen te hebben op grond van de 2015-tabel. Tijdens de hoorzitting heeft consument I deze vordering namens de consumenten gehandhaafd.
- 2.9 Aan deze vorderingen leggen de consumenten het volgende ten grondslag. Met verwijzing naar eerdere uitspraken van de commissie uit 2021 stellen de consumenten zich op het standpunt dat de 2015-tabel onderdeel uitmaakt van de tussen de bank en de consumenten gesloten geldleningsovereenkomst. Het is de bank dan ook niet toegestaan om eenzijdig een nieuwe tariefklassetabel te hanteren. Nu de 2015-tabel onderdeel uitmaakt van de overeenkomst, dient deze gedurende de gehele looptijd van de hypothecaire geldlening gehanteerd te worden door de bank, zo stellen de consumenten.

### *Het verweer*

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

## **3. De beoordeling**

### *Een opmerking vooraf*

- 3.1 In hun klacht hebben de consumenten de wens uitgesproken dat de commissie zich uitlaat over de vraag of de bank de mogelijkheid van doordalen op grond van een historische tariefklassetabel aan al haar klanten moet aanbieden. De commissie merkt in dat kader echter op dat zij slechts bevoegd is om een oordeel te vellen over de specifieke situatie en klacht van de consumenten.

Zij kan zich niet uitlaten over de situatie van overige klanten van de bank en kan ook geen oordeel geven in het kader van een (mogelijke) collectieve actie jegens de bank.<sup>1</sup>

*Waar dient de commissie over te oordelen?*

3.2 De commissie dient zich te buigen over de vraag of een tariefklassetabel onderdeel uitmaakt van de geldleningsovereenkomst en zodoende gedurende de gehele looptijd van de hypothecaire geldlening van toepassing blijft. In het verlengde daarvan ligt de vraag of de bank gehouden is om bij het aangaan van een nieuwe rentevastperiode de risico-opslag te baseren op de historische tariefklassetabel.

*Wat is de betekenis van een tariefklassetabel?*

3.3 Alvorens nader in te gaan op de vraag of een tariefklassetabel onderdeel uitmaakt van de geldleningsovereenkomst, wijdt de commissie eerst een enkel woord aan de betekenis van een tariefklassetabel.

3.4 De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat een tariefklassetabel in feite geen enkele rol van betekenis speelt bij de geldleningsovereenkomst, behalve ten tijde van het bepalen van de risico-opslag bij het aangaan van de hypothecaire geldlening. Op grond van een tariefklassetabel en de *loan-to-value* van het onderpand wordt de risico-opslag bepaald die vervolgens een onderdeel uitmaakt van het rentetarief dat de bank aan een consument in rekening brengt. Daarna verliest een tariefklassetabel haar betekenis en kan er door zowel een consument als de bank geen rechten meer aan worden ontleend, aldus de bank.

3.5 Naar het oordeel van de commissie kan een tariefklassetabel een grotere en meer richtinggevende betekenis hebben dan enkel de vaststelling van de risico-opslag bij aanvang van de hypothecaire geldlening. Zoals door de consumenten is aangevoerd, kan een tariefklassetabel ook een belangrijke rol spelen bij de financiële planning van een consument: immers kan op basis van een tariefklassetabel een beslissing worden genomen over een mogelijke vervroegde aflossing op de hypothecaire geldlening zodat de *loan to value* daarmee in een lagere risicocategorie terecht komt en het rentetarief zodoende daalt. De stelling van de bank dat een tariefklassetabel verder enige betekenis ontbeert, is naar het oordeel van de commissie dan ook niet terecht.

*Maakt een tariefklassetabel onderdeel uit van de overeenkomst?*

3.6 Kern van het geschil tussen partijen is de vraag of een tariefklassetabel onderdeel uitmaakt van de geldleningsovereenkomst en op grond daarvan gedurende de gehele looptijd van de geldlening gehanteerd dient te worden door de bank.

---

<sup>1</sup> Zie hiervoor artikel 2.1 sub e van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid), te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

De consumenten stellen zich op het standpunt dat dit inderdaad zo is en verwijzen hierbij naar eerdere uitspraken van de commissie uit 2021 waarin de commissie geoordeeld heeft dat een tariefklassetabel onderdeel uitmaakt van de overeenkomst.<sup>2</sup> De bank heeft aangegeven het nadrukkelijk oneens te zijn met de inhoud van deze uitspraken en van mening te zijn dat een tariefklassetabel geen onderdeel uitmaakt van de geldleningsovereenkomst. De commissie zal in het kader van onderhavig geschil een nadere duiding geven aan haar voornoemde uitspraken uit 2021.

- 3.7 De tussen de bank en de consumenten gesloten geldleningsovereenkomst bevat verschillende componenten waarover afspraken worden gemaakt tussen partijen. Hierbij kan worden gedacht aan de looptijd van de overeenkomst, die bij hypothecaire geldleningen in de regel 30 jaar bedraagt. Een ander component van de geldleningsovereenkomst is de financiële component, zoals het rentetarief dat door de bank bij de consumenten in rekening wordt gebracht. Dit rentetarief wordt meestal voor een afgesproken tijd gefixeerd: de rentevastperiode. Een rentevastperiode biedt aan de consumenten zekerheid over hun maandlasten gedurende deze periode. De bank krijgt daarentegen na afloop van de rentevastperiode de mogelijkheid en ruimte om de risico's en tarieven opnieuw te bepalen en op grond daarvan de consumenten een nieuw rente-aanbod te doen.
- 3.8 Het door de bank aan de consumenten in rekening gebrachte rentetarief bestaat uit drie onderdelen: de basisrente, de productopslag en de risico-opslag.<sup>3</sup> De risico-opslag wordt vastgesteld op grond van de *loan to value* en de tariefklassetabel. De tariefklassetabel maakt daarmee onderdeel uit van het financiële component van de geldleningsovereenkomst gedurende de looptijd van de rentevastperiode. Dit maakt echter niet dat de tariefklassetabel onderdeel uitmaakt van de gehele geldleningsovereenkomst en daarmee geldig is gedurende de gehele looptijd van de geldleningsovereenkomst. De commissie heeft dit ook niet willen zeggen met haar uitspraken uit 2021. Immers heeft de bank na de looptijd van de rentevastperiode de mogelijkheid om de consumenten een volledig nieuw rente-aanbod te doen op basis van de actuele (markt)situatie. Daarbij past dat de bank op dat moment ook een actuele tariefklassetabel mag hanteren en zich niet hoeft te baseren op een historische tariefklassetabel die wellicht geen recht meer doet aan de financiële (markt)omstandigheden van dat moment.

*Wat zijn de gevolgen voor de huidige rentevastperiode?*

- 3.9 Zoals reeds besproken, hebben de consumenten bij repliek hun vordering ten aanzien van de huidige rentevastperiode ingetrokken.

---

<sup>2</sup> Geschillencommissie Kifid nrs. 2021-0676 en 2021-0691, te vinden via [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

<sup>3</sup> Dit wordt door de bank toegelicht in haar brief van 16 juli 2020 aan de consumenten.

Desalniettemin acht de commissie het van belang om ook duidelijkheid te verschaffen over de vraag of het de bank bij het aanbieden van de mogelijkheid van doordalen tijdens de huidige rentevastperiode toegestaan is een actuele tariefklassetabel te hanteren.

- 3.10 De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend. De tariefklassetabel maakt onderdeel uit van de afspraken tussen de bank en de consumenten die gemaakt zijn in het kader van de huidige rentevastperiode. Het is de bank dan ook niet toegestaan om deze afspraken eenzijdig in het nadeel van de consumenten te wijzigen. Anders dan de bank stelt, is de commissie van oordeel dat met het hanteren van een actuele tariefklassetabel in dit specifieke geval wel degelijk sprake is van een nadeel voor de consumenten. Hoewel de algemene voorwaarden, destijds van toepassing verklaard door Amstelhuys, niet in de mogelijkheid van doordalen voorzien, heeft de bank zelfstandig ervoor gekozen om deze mogelijkheid aan voormalige klanten van Amstelhuys aan te bieden. Dit geeft de bank naar het oordeel van de commissie echter niet het recht om onderdelen van de oorspronkelijke overeenkomst, namelijk de tariefklassetabel voor zover het de lopende rentevastperiode betreft, eenzijdig te wijzigen. De vergaande mate van vrijheid van de bank om een eigen risicobeleid te hanteren biedt hiervoor geen grondslag. Nu de bank bij het aanbieden van de mogelijkheid tot doordalen de 2020-tabel hanteert, ontstaat er financieel nadeel voor de consumenten omdat hen daarmee de kans op doordalen tot een risico-opslag van 0,1% wordt ontnomen.
- 3.11 Nu de consumenten echter geen financiële compensatie of aanpassing van de risico-opslag voor de huidige rentevastperiode vorderen, kan en zal de commissie geen financiële compensatie toewijzen.

*Wat zijn de gevolgen voor de toekomstige rentevastperiodes?*

- 3.12 De consumenten vorderen wel dat de bank de 2015-tabel toepast bij nieuwe toekomstige rentevastperiodes. Deze vordering van de consumenten slaagt niet.
- 3.13 Zoals de commissie hiervoor heeft toegelicht, maakt de tariefklassetabel onderdeel uit van de afspraken tussen de bank en de consumenten in het kader van een afgesproken rentevastperiode. Naar het oordeel van de commissie moet de bank na het aflopen van een rentevastperiode de mogelijkheid krijgen om een en ander opnieuw te beoordelen en op grond daarvan haar (kosten)beleid zo nodig aan te passen. De bij aanvang van de eerste rentevastperiode gehanteerde tariefklassetabel is daarom alleen van toepassing gedurende die specifieke rentevastperiode. Het is de bank toegestaan om bij het aangaan van een nieuwe rentevastperiode een nieuwe tariefklassetabel te hanteren die op dat moment past bij de situatie.

Het staat de consumenten vrij om het nieuwe rente-aanbod van de bank niet te accepteren en de hypothecaire geldlening kosteloos over te sluiten naar een nieuwe geldverstrekker die wellicht een voor de situatie van de consumenten op dat moment gunstiger rentetarief met een gunstigere tariefklassetabel hanteert. De commissie ziet in de rechtsverhouding tussen partijen geen verdere grond aanwezig om de bank te verplichten de tariefklassetabel uit 2015 langer in stand te houden (30 jaar eisen de consumenten) dan is afgesproken (10 jaar).

#### *Conclusie*

- 3.14 De commissie is van oordeel dat een tariefklassetabel onderdeel uitmaakt van de afspraken tussen de bank en de consumenten ten aanzien van de overeengekomen rentevastperiode. Gedurende die rentevastperiode is het de bank dan ook niet toegestaan om een nieuwe tariefklassetabel van toepassing te verklaren. Ook niet wanneer dit gebeurt in het kader van een uitbreiding van de algemene voorwaarden. Echter, dit betekent niet dat de tariefklassetabel onderdeel uitmaakt van de volledige geldleningsovereenkomst en in dat kader van toepassing blijft gedurende de gehele looptijd van de geldlening. Na afloop van de rentevastperiode mag de bank een nieuw aanbod doen aan de consumenten waarbij zij een nieuwe set van algemene voorwaarden en een actuele tariefklassetabel mag hanteren.
- 3.15 Nu de vordering van de consumenten niet ziet op geleden financieel nadeel tijdens de huidige rentevastperiode, maar zich beperkt tot toekomstige rentevastperiodes, kan de vordering van de consumenten niet worden toegewezen.

#### *Hoger beroep*

- 3.16 Met verwijzing naar regel 7.2 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid (vanaf 1 april 2022) zal de commissie, gelet op het belang en het voor beide partijen principiële karakter van de kwestie, bepalen dat tegen deze uitspraak beroep open staat.



#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*Tegen deze uitspraak staat beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van 6 weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022 en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)