

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2023-0167

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse,
mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op	15 februari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., gevestigd te Amersfoort, h.o.d.n. Florius, verder te noemen Florius
Datum uitspraak	28 februari 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Tussen de consument en Florius is een geschil ontstaan over de berekening van de rente na verzoeken tot rentemiddeling en tot wijziging van de risicoklasse. De consument is van mening dat Florius als gevolg van een foutieve uitvoering van de verzochte mutaties een onjuist rentepercentage hanteert en vordert dat dit wordt aangepast. Florius betwist dit standpunt. Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat Florius in de uitvoering van de verzochte mutaties fouten heeft gemaakt. De klacht is ongegrond en de vordering 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 consument; 2) het verweerschrift van Florius; 3) de repliek van de vertegenwoordiger van de consument; 4) de dupliek van Florius; 5) de aanvullende brief van Florius en 6) de reactie daarop van de vertegenwoordiger van de consument.
- I.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer H. Dubbeld van MasterPlanning.
- I.3 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.4 De consument en Florius hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument en zijn partner, verder samen te noemen de consumenten, hebben in 2014 een hypothecaire geldlening van € 260.000,- bij Florius afgesloten. De geldlening bestaat uit de vier leningdelen:

Leningdeel	Afloswijze	Rente	Rentevasteperiode
101	Annuïteit	4,15%	120 maanden
102	Aflossingsvrij	4,50%	180 maanden
103	Annuïteit	2%	60 maanden
104	Annuïteit	2%	60 maanden

- 2.2 Omdat de marktwaarde van de woning op het moment van het sluiten van de hypothecaire geldlening € 250.000,- bedroeg, berekende de bank een renteopslag behorend bij de risicoklasse '>100% van de marktwaarde van de woning'.
- 2.3 De consumenten hebben op 6 september 2021 via hun vertegenwoordiger bij Florius om een aanpassing van de risico-opslag verzocht per 1 oktober 2021, omdat de schuldmarktwaardeverhouding was gedaald. Op het wijzigingsformulier staat onder meer het volgende:

“Wijziging (...)	<i>Tussentijdse aanpassing top-opslag</i>
O.b.v. waardebeoordeling? (...)	<i>Ja</i>
Gewenste ingangsdatum	<i>01-10-2021</i>
Omschrijving verzoek	<i>Graag de risicoklasse aanpassen ‘tot 85% marktwaarde’ op basis van de Calcasa modeltaxatie, welke ik via de mail zal nazenden.”</i>

- 2.4 Daarnaast hebben de consumenten, op 8 september 2021, via hun vertegenwoordiger, om rentemiddeling per 1 oktober 2021 verzocht. Naar aanleiding van dit verzoek heeft Florius de consumenten, bij brief van 8 september 2021, een voorstel voor een tussentijdse rentewijziging per 1 oktober 2021 toegezonden.

Omdat de openstaande schuld van de lening op dat moment € 239.641,72 bedroeg en de marktwaarde € 250.000,-, heeft Florius het rentemiddelingsvoorstel op basis van het per 8 september 2021 geldende renteblad en de risicoklasse tot en met 100% van de marktwaarde aan de consumenten uitgebracht. De consumenten hebben het voorstel op 9 september 2021 voor akkoord ondertekend.

- 2.5 Florius heeft eerst het verzoek tot rentemiddeling en vervolgens het verzoek tot aanpassing van de risicoklasse uitgevoerd. Florius heeft de consumenten, met het leningoverzicht van 2 december 2021, geïnformeerd over de nieuwe rentes die, als gevolg van de uitvoering van beide verzoeken, golden per 1 oktober 2021.
- 2.6 De consument heeft over de hoogte van de nieuwe rentetarieven bij Florius geklaagd. Uitwisseling van de standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

De klacht en vordering

- 2.7 De consument vindt dat Florius de nieuwe rentes verkeerd heeft berekend, waardoor hij gedurende een periode van tien jaar een te hoog maandbedrag van ongeveer € 80,- moet betalen. De consument vordert dat Florius de rente aanpast. Ter onderbouwing van zijn vordering voert de consument het volgende aan.
- 2.8 De consument heeft op 6 september 2021 een eerste mutatie aangevraagd die ziet op de verlaging van de risico-opslag. Het doel was om de rente van de geldlening op basis van de taxatie te wijzigen naar de tariefklasse tot 85% van de marktwaarde. Op het renteblad van 16 oktober 2014 staat dat het verschil in rente tussen beide tariefklassen 0,5% is. Zo komt leningdeel 102 bijvoorbeeld bij rentemiddeling op een nieuwe rente van 3,78% en deze 'tussenstand' wordt in verband met de verlaging van de risicoklasse op basis van de tabellen van het renteblad verder verlaagd tot 3,3%. Florius heeft voor dit leningdeel echter ten onrechte de rente vastgesteld op 3,59%.
- 2.9 De tweede mutatie betreft de rentemiddeling. De vertegenwoordiger heeft deze wijziging op 8 september 2021 aangevraagd met daarbij de mededeling dat dit een opvolgend verzoek is. Florius gaat er ten onrechte vanuit dat de rentemiddeling leidt tot een plaatsing van de hypotheek in de risicoklasse 'tot en met 100% marktwaarde'. Bij rentemiddeling is in de basis de tariefklasse waarin de hypotheek is geplaatst niet relevant. Een dergelijke mutatie leidt niet tot een wijziging van de risicoklasse.

Het verweer

- 2.10 Florius heeft tegen de stellingen van de consument de volgende verweren gevoerd.
- 2.11 De consument is begeleid door zijn vertegenwoordiger en is op 9 september 2021 akkoord gegaan met de offerte en heeft getekend voor de nieuwe rentepercentages die Florius heeft aangeboden naar aanleiding van het verzoek tot rentemiddeling.

Hij heeft daarbij gekozen voor een rentevasteperiode behorend bij de risicoklasse ‘tot en met 100% van de marktwaarde van de woning’. Daarbij is gerekend met de oude topopslag. Hoewel Florius de consument niet specifiek heeft geïnformeerd over de wijziging van de risicoklasse na de rentemiddeling (van ‘>100% marktwaarde van de woning’ naar ‘tot en met 100% van de marktwaarde van de woning’), mag van de vertegenwoordiger als financieel adviseur worden verwacht dat hij uit de offerte en het renteblad kon afleiden dat de risicoklasse was gewijzigd en dat hij bekend is met de werkwijze van Florius. Als de vertegenwoordiger of de consument zich niet kon vinden in de werkwijze van Florius dan wel het geoffreerde rentepercentage, had het op zijn weg gelegen hiermee niet in te stemmen en om een nadere toelichting te vragen. De consument heeft echter het voorstel voor akkoord ondertekend, waarmee een rechtsgeldige overeenkomst tot stand is gekomen.

- 2.12 Na de verwerking van de rentemiddeling, waarbij de consument dus al een tariefklasse omlaag is gegaan, heeft Florius op 1 oktober 2021, conform het verzoek van 6 september 2021, de verlaging van de tariefklasse op basis van de nieuwe marktwaarde van het onderpand verwerkt. Door deze verlaging is de hypothecaire geldlening van de risicoklasse ‘tot en met 100% van de marktwaarde van de woning’ naar de categorie ‘tot en met 85% van de marktwaarde van de woning’ gegaan.
- 2.13 Zonder rentemiddeling zou de renteverlaging op basis van de wijziging van de risicoklasse misschien wel 0,5% kunnen zijn, maar dat zou een verlaging van de oude rentetarieven zijn geweest. Door de rentemiddeling is een ander rentepercentage van toepassing en is van de oude rentetarieven geen sprake meer. Het standpunt van de vertegenwoordiger dat de risico-opslag gewijzigd had moeten worden met 0,5%, zijnde het renteverskil tussen de risico-opslag behorend bij de categorie ‘> 100% van de marktwaarde van de woning’ en de categorie ‘tot en met 85% van de marktwaarde van de woning’, is dan ook niet juist.
- 2.14 Als de consument eerst de risico-opslag wilde laten uitvoeren en pas daarna de rentemiddeling, had zijn vertegenwoordiger de verlaging van de risico-opslag per 1 oktober 2022 moeten aanvragen en het verzoek om rentemiddeling pas op 2 oktober 2021 moeten indienen. Dan zou Florius een offerte op basis van de op 2 oktober 2021 geldende tarieven hebben afgegeven. Als deze werkwijze gevolgd was, zou de verlaging van de risico-opslag eerst zijn verwerkt en zou de geldlening per 1 oktober 2021 in de risicoklasse ‘tot en met 85% van de marktwaarde’ vallen. Vervolgens zou bijvoorbeeld op 2 oktober 2021 de tweede wijziging (de rentemiddeling) zijn uitgevoerd. Deze werkwijze zou – puur hypothetisch – tot een andere, voor de consument mogelijk gunstiger uitkomst hebben geleid. Omdat de vertegenwoordiger van de consument deze werkwijze niet heeft gevolgd, kan de consument geen aanspraak maken op de mogelijk gunstigere rentetarieven.

3. De beoordeling

Kernvraag

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of Florius de nieuwe rentes na verwerking van de twee mutaties correct heeft berekend. Ter beantwoording van deze vraag neemt de commissie het volgende in overweging.
- 3.2 Niet ter discussie staat dat de consument feitelijk eerst om aanpassing van de risico-opslag en vervolgens om rentemiddeling heeft verzocht. Florius heeft echter eerst de rentemiddeling doorgevoerd en daarna pas de verlaging van de risicoklasse. Daarover klaagt de consument en ook over de werkwijze van Florius, waarbij rentemiddeling tot een aanpassing van de risicoklasse heeft geleid.
- 3.3 Hoewel Florius de consument er niet expliciet op heeft gewezen dat rentemiddeling in dit geval leidt tot een aanpassing van de risicoklasse, had de consument dan wel zijn vertegenwoordiger dit uit de overgelegde offerte en het renteblad wel kunnen opmaken. Van de consument dan wel de vertegenwoordiger mocht worden verwacht dat hij de stukken zou controleren en bij twijfel over de juistheid of wenselijkheid contact met Florius contact zou opnemen. Dit geldt te meer nu de consument binnen zeer korte tijd twee verzoeken heeft ingediend met dezelfde ingangsdatum (1 oktober 2022). Omdat de consument dan wel de vertegenwoordiger heeft nagelaten het geoffreerde in twijfel te trekken en de offerte op 9 september 2021 voor akkoord heeft ondertekend, is naar het oordeel van de commissie een overeenkomst tot stand gekomen.
- 3.4 De consument had kennelijk voor ogen dat eerst de risicoklasse zou worden verlaagd en vervolgens de rentemiddeling zou worden uitgevoerd. De commissie overweegt op dit punt dat uit het dossier niet is gebleken dat de consument verzocht heeft om eerst het verzoek tot verlaging van de risicoklasse en pas daarna het verzoek om rentemiddeling uit te voeren. Wel staat vast dat de consument op 9 september 2021 akkoord is gegaan met de offerte en de rentetarieven van 8 september 2021. Dat Florius eerst het verzoek tot rentemiddeling heeft uitgevoerd, is naar het oordeel van de commissie niet onbegrijpelijk. De commissie deelt de zienswijze van Florius dat de consument ervoor hadden kunnen kiezen om de rentemiddeling te laten plaatsvinden na verwerking van het verzoek tot verlaging van de risicoklasse, zodat duidelijk zou zijn dat voor de offerte moest worden uitgegaan van de op dat moment geldende rentetarieven. Florius kan dus niet worden verweten dat zij eerst de rentes heeft aangepast conform de door de consument op 9 september 2021 voor akkoord ondertekende offerte.

Conclusie

3.5 Op grond van de voorgaande overwegingen komt de commissie tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat Florius bij de uitvoering van de verzochte mutaties fouten heeft gemaakt. Florius is daarom niet gehouden de rentes opnieuw te berekenen conform de door de consument gewenste werkwijze. De vordering van de consument zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering van de consument af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website 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.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl