

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0676
(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 : 19 november 2020
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 NN Bank
Datum uitspraak : 23 juli 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering toegewezen

Samenvatting

De consumenten hebben in 2015 een hypothecaire geldlening bij Delta Lloyd afgesloten. Na de overname van Delta Lloyd door NN Bank heeft NN Bank de mogelijkheid geboden om tussentijdse rentewijzigingen op grond van een gewijzigd LTV-risico mogelijk te maken. Naar het oordeel van de commissie hanteert NN Bank daarbij 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.

1. De procedure

- 1.1 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).
- 1.2 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.
- 1.3 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 op 15 juli 2015 een offerte voor een hypothecaire geldlening bij Delta Lloyd getekend.

Deze geldlening werd afgesloten voor de financiering van de aankoop van een onderpand met een marktwaarde van op dat moment € 480.000,00. De lening had op het moment van verstrekking een hoofdsom van € 421.950,00 en bestond uit twee delen. Een aflossingsvrij deel van € 240.000,00 met een rente van 3,4% en een annuïtaire geldlening van € 181.950,00 met een rente van 3,25%. Beide delen hebben een rentevastperiode van 20 jaar.

- 2.2 Voor de rentevastperiode werd de geldlening ingedeeld in de tariefklasse tot en met 90% van de marktwaarde, waarvoor een opslag van 0,3 procentpunt op de rente in rekening werd gebracht. De tariefklassen en daarmee samenhangende risico-opslagen waren ten tijde van het aangaan van de overeenkomst de volgende:

Geldig in de periode van 1 april 2014 tot 1 april 2016

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	0,80%
Meer dan 100% tot en met 110% marktwaarde	1,05%
Meer dan 110% marktwaarde	1,10%

- 2.3 Nadat de eerste berichten over de fusie tussen Delta Lloyd en NN Bank (die in december 2019 is afgerond) bekend werden, hebben de consumenten – vanaf juli 2018 – contact opgenomen met Delta Lloyd en NN Bank met de vraag of de rente tussentijds verlaagd kon worden. Zij hebben in dat verband een taxatierapport laten opmaken waaruit een woningwaarde van € 560.000,00 bleek.
- 2.4 De consumenten hebben reacties van Delta Lloyd gekregen waaruit blijkt dat tussentijdse opslagwijziging op dat moment nog niet mogelijk was. Daarbij werd opgemerkt dat de verwachting bestond dat die mogelijkheid in de loop van 2019 zou worden geopend.

Voor zover hier relevant, communiceerde Delta Lloyd daarover op 5 juli 2018 het volgende aan de consumenten:

Aanpassen risicoklasse

Nationale Nederlanden heeft bekend gemaakt dat klanten met een Delta Lloyd en Nationale Nederlandenhypotheek de risicoklasse tussentijds kunnen aanpassen in de loop van 2019. Helaas is dit op dit moment nog niet mogelijk. Het aanpassen van de risicoklasse voor hypotheekleningen heeft onze grootste aandacht. Zodra het mogelijk is ook voor een Delta Lloyd hypotheek met een vaste rente periode de risicoklasse aan te passen ontvangt u van ons een bericht. De verwachting is dat dit in de loop van 2019 mogelijk is. Wij begrijpen dat u graag een ander antwoord van ons had willen ontvangen.

In welke risicoklasse valt uw hypotheeklening?

De bij ons bekende waarde van uw woning is € 480.000,00. De restschuld van uw hypotheek is € 411.640,49. Uw hypotheeklening valt op basis van deze gegevens in een risicoklasse tot en met 90% van de marktwaarde. Wanneer u in de klasse tot en met 75% zou vallen, heeft u inderdaad een lagere rente. Op basis van de huidige rentes is het verschil tussen deze klassen 0.20%.

- 2.5 In juli 2020 werd de hypotheek overgezet naar het administratiesysteem van NN Bank en kon de rente tussentijds worden aangepast. De naam van de hypotheek is daarbij gewijzigd in een NN Varianthypotheek. Deze hypotheek kent eigen tarieflijsten en opslagen. NN Bank heeft aangegeven dat de consumenten op basis van die nieuwe tarieflijst geen korting op zijn hypotheekrente toekomt.

De klacht en vordering

- 2.6 De consumenten hebben aanspraak gemaakt op de aanpassing van de rente op basis van de in overweging 2.2 geciteerde tarieflijst. Hun geldlening valt inmiddels in de oude tariefklasse 'meer dan 50% tot en met 75% van de marktwaarde' zodat de opslag met 0,2 procentpunt zou dalen (namelijk: van 0,3 naar 0,1 procentpunt). Ten onrechte stelt NN Bank dat er een nieuwe tarieflijst van toepassing is geworden en dat de consumenten geen beroep kunnen doen op de in overweging 2.2 geciteerde lijst. Volgens de nieuwe tarieflijst van NN Bank krijgen de consumenten geen korting.

Dat de mogelijkheid bestond dat de tariefklassen zouden worden aangepast, is niet met de consumenten overeengekomen. Voor de eenzijdige wijziging van de toepasselijke tarieflijsten hebben de consumenten ook geen goedkeuring gegeven, zodat die wijziging ongeoorloofd is.

Het verweer

- 2.7 NN Bank heeft de volgende verweren gevoerd.

- 2.7.1. De mogelijkheid dat de rente gedurende de rentevastperiode daalt, maakte geen onderdeel uit van de afspraken zoals die met de consumenten in 2015 zijn gemaakt.

Met hen was immers afgesproken dat die rente twintig jaar zou blijven vast staan. Een daling van de rente is derhalve slechts mogelijk wanneer het rentecontract tussentijds wordt opgebroken;

- 2.7.2. Onverplicht heeft NN Bank na de overname van de Delta Lloyd portefeuille daar wat aan toegevoegd, namelijk de mogelijkheid de risico-opslag tijdens de rentevastperiode te laten dalen wanneer een hypotheek of leningdeel daarvoor in aanmerking komt. Bij de NN Varianthypotheek gebeurt dit binnen de tariefklassenstructuur waarbinnen het leningdeel valt. Een leningdeel dat in de tariefklassen van NN Bank valt, krijgt een lagere tariefklasse en risico-opslag van NN Bank;
- 2.7.3. NN Bank heeft een vergaande vrijheid als het gaat om het vaststellen van de rentetarieven die zij haar klanten aanbiedt. Dat geldt ook voor de risico-categorieën die zij daarbij hanteert. Het staat NN Bank vrij haar beleid te bepalen of te wijzigen bij de invoering van nieuwe tariefklassen en risico-opslagen, mits een en ander naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is.
- 2.7.4. Van dergelijke onaanvaardbaarheid is geen sprake. Wanneer de consumenten een hogere opslag betalen in de nieuwe ten opzichte van de oude situatie, dan houden zij aanspraak op het oude, voordeligere tarief.

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 van Delta Lloyd 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 2015 een rentevastperiode van twintig 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 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.

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

In eerste instantie heeft de rechtsvoorganger van NN Bank middels haar in 2.4 geciteerde bericht aangegeven dat de consumenten recht zouden ontlene aan de oude tarieflijst en hun hypotheekrente met 0,2 procentpunt zouden kunnen verlagen. Later heeft NN Bank 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 ontlene. 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 De commissie is 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. De commissie merkt op dat NN 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.³
- 3.5 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 tariefklasselijsten. Dit betekent dat de vordering van de consumenten door de commissie wordt toegewezen. De consumenten hebben met terugwerkende kracht tot juli 2020 recht op een korting op de hypotheekrente van 0,2 procentpunt.
- 3.6 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 tariefklasselijsten. Dit bleek echter niet het geval te zijn. In de huidige situatie is sprake van consumenten die een duidelijk voordeel hebben bij het hanteren van de oude tariefklasselijsten. Dat levert hen een korting van 0,2 procentpunt op.

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

³ Zie in vergelijkbare zin Geschillencommissie Kifid, nr. 2019-071, overweging 4.4.

4. De beslissing

De commissie beslist dat NN Bank een korting van 0,2 procentpunt dient te verlenen op de aan consumenten gerekende hypotheekrente en dat zij de door de consumenten teveel betaalde hypotheekrente met terugwerkende kracht tot juli 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. 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.