

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1071

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	5 december
Klacht van	Mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Hypothekengroep B.V. h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	De algemene voorwaarden

Samenvatting

Schuld-marktwaardeverhouding. Risico-opslag. De consumenten stellen dat de bank sinds 2010 ten onrechte een risico-opslag in rekening brengt, omdat de bank in 2010 al wist dat de woning in waarde was gestegen. Daarnaast stellen de consumenten dat de bank hen onvoldoende heeft geïnformeerd over het feit dat zij een risico-opslag betaalden en de mogelijkheden om deze aan te passen. De commissie oordeelt dat niet komt vast te staan dat de bank sinds 2010 wist dat de woning meer waard was geworden. De bank heeft de consumenten daarnaast afdoende geïnformeerd over de risico-opslag en de mogelijkheden deze te verlagen. De bank had dan ook de risico-opslag niet eerder hoeven te laten vervallen. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de stukken ingediend door partijen.
- 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 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 21 februari 2000 heeft de (rechtsvoorganger van de) bank de consumenten een hypothecaire geldlening verstrekt voor de aankoop van een woning (hierna: de woning). In de offerte (hierna: de offerte) waarin de afspraken tussen partijen zijn vastgelegd, is vermeld dat er een opslag van 0,2% in het rentepercentage is verwerkt.

Op de offerte zijn de 'Voorwaarden voor een Top Koers Hypotheek d.d. 1 oktober 1999' (hierna: de voorwaarden) van toepassing.¹

- 2.2 Bij het afsluiten van de hypothecaire geldlening hanteerde de bank een marktwaarde voor de woning van € 253.5838,06.
- 2.3 Op 28 januari 2010 is in opdracht van de consumenten een taxatierapport (hierna: het taxatierapport) uitgebracht voor de woning, waaruit blijkt dat de marktwaarde en de executiewaarde van de woning destijds € 495.000,-, respectievelijk € 425.000,- bedroegen.
- 2.4 De bank heeft jaarlijks een financieel overzicht verstrekt. Sinds 2019 staat onderaan het financieel overzicht de volgende tekst opgenomen:
- "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".
- 2.5 Via de link in het hierboven genoemde citaat wordt men naar de website van de bank geleid, waarop de volgende informatie is 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.

¹ De relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

- 2.6 In verband met het verstrijken van de rentevastperiode per 1 februari 2020 heeft de bank de consumenten op 21 oktober 2019 een nieuw renteaanbod toegezonden. In deze brief staat onder andere het volgende:

"(...) De hoogte van de hypotheekrente wordt mede bepaald door het risico dat de bank loopt op uw lening. Dit risico wordt ingedeeld in risicoklassen.

Hoe wordt uw risicoklasse bepaald?

De risicoklasse geeft de verhouding aan tussen uw hypotheek en de waarde van uw woning. Als u bijvoorbeeld de totale waarde van uw woning leent is het risico voor de bank veel groter dan wanneer u maar 70% leent. Uw leningdeel, waarvan de rentevastperiode afloopt, valt in de risicoklasse vanaf 65,00%. Dit is gebaseerd op uw netto hypotheekschuld van EUR 195.563,55 op 1 februari 2020 en de marktwaarde van uw woning EUR 253.583,06 op 29 oktober 1999. U leent dus 77,12% van uw woning² De netto hypotheekschuld is de actuele schuldrest verminderd met de opgebouwde spaarwaarde uit een polis en/of (bank)spaarrekening die gekoppeld is aan uw hypotheek.(...)"

- 2.7 In het jaaroverzicht van 2023 (verzonden in 2024) staat het onder andere het volgende:

"Kan uw hypotheekrente omlaag?

Heeft u een (extra) terugbetaling gedaan of is de waarde van uw woning veranderd?³ Dan kan uw hypotheek mogelijk naar een lagere risicoklasse. Als u dat wilt, dien hiervoor dan een verzoek bij ons in, en lever daarbij ook een nieuwe waardebepaling aan. De hypotheekrente die u betaalt, kan hierdoor lager worden. Let op: dit geldt alleen als uw hypotheek in een risicoklasse valt waarbij u een risico-opslag betaalt. Valt uw hypotheek al in de laagste risicoklasse, of heeft u een hypotheek met NHG? Dan betaalt u geen risico-opslag en kan deze niet omlaag. U leest hier alles over op florius.nl/risicoklassen."

- 2.8 Op 8 maart 2024 heeft tussen partijen een onderhoudsgesprek plaatsgevonden. Tijdens dit gesprek is onder meer gesproken over de risicoklasse waarin de lening is ingedeeld, de daarbij behorende risico-opslag en hoe de risicoklasse en de risico-opslag zouden kunnen worden verlaagd. De consumenten hebben vervolgens een document aangeleverd waaruit de actuele woningwaarde blijkt. De bank heeft vervolgens de risico-opslag laten vervallen.

² Onderstreping door Kifid.

³ Idem.

De klacht en vordering

- 2.9 De consumenten vorderen dat de bank met terugwerkende kracht vanaf 2010 de risico-opslag laat vervallen en de te veel betaalde rente aan hen terugbetaalt. Daarnaast vorderen ze wettelijke rente over dit bedrag vanaf 1 januari 2016.
- 2.10 De consumenten voeren daartoe aan dat de bank haar informatieverplichting heeft geschonden. De bank had via de financiële jaaroverzichten de volgende informatie moeten geven maar heeft dit niet gedaan:
- i. Het feit dat er een risico-opslag in rekening werd gebracht;
 - ii. uit welke componenten de rente is opgebouwd;
 - iii. dat de risico-opslag gelieerd is aan de WOZ-waarde;
 - iv. welke WOZ-waarde zij in haar systeem heeft vastgelegd.

Door de gebrekkige informatievoorziening van de bank zijn de consumenten niet in staat gesteld eerder actie te ondernemen en hebben zij jarenlang ten onrechte een risico-opslag betaald. Pas tijdens het onderhoudsgesprek van 8 maart 2024 zijn de consumenten erop gewezen dat zij een risico-opslag betalen en dat deze mogelijk kan komen te vervallen.

- 2.11 De consumenten hebben bovendien in januari 2010 op verzoek van de bank een taxatie van de woning laten uitvoeren. Uit het taxatierapport blijkt dat de marktwaarde van de woning ver boven de openstaande schuld lag. De bank was bekend met deze informatie en had de risico-opslag moeten laten vervallen.

Het verweer

- 2.12 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

Welke vraag moet de commissie beantwoorden?

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de bank de volgens de risico-opslag al in 2010 had moeten laten vervallen. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is. Zij licht haar oordeel hieronder toe.

Is de bank tekortgeschoten in haar informatieverplichtingen?

- 3.2 De consumenten hebben aangevoerd dat zij niet op de hoogte waren van het feit dat de bank een risico-opslag in rekening bracht en de mogelijkheden deze te verlagen. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank hen hierover afdoende geïnformeerd. In de offerte is duidelijk vermeld dat de bank een risico-opslag van 0,2% in rekening bracht.

In de voorwaarden staat vervolgens dat de consumenten de bank kunnen verzoeken de rente aan te passen als sprake is van een gewijzigde verhouding tussen de hoogte van de lening en (destijds) de executiewaarde. De consumenten hadden dus op de hoogte kunnen en moeten zijn van de in rekening gebrachte risico-opslag en de mogelijkheden deze te verlagen. Bovendien blijkt uit de onder 2.4 tot en met 2.7 genoemde feiten dat de bank de consumenten in ieder geval vanaf 2019 heeft gewezen op de risico-opslag en de mogelijkheden deze te laten vervallen.

3.3 De commissie oordeelt verder dat op de bank geen verplichting rust om in de jaar-overzichten nadere informatie over de risico-opslag op te nemen. Hoewel de commissie de wens van de consumenten begrijpt vanuit het oogpunt van klantvriendelijkheid, stelt zij tegelijkertijd vast dat de bank op grond van de wet niet verplicht is om te specificeren uit welke componenten het rentepercentage is opgebouwd. Op grond van artikel 68a Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (BGfo) geldt deze verplichting *alleen* voor hypothecaire geldleningen waarbij een *variabele rente* is overeengekomen. In dit geval hebben de consumenten ervoor gekozen om de rente voor een periode van 10 jaar vast te zetten zodat de bank daartoe niet gehouden is. De bank is ook niet verplicht te vermelden welke WOZ-waarde zij hanteert en dat de in rekening gebrachte risico-opslag afhankelijk is van de WOZ-waarde.

3.4 De commissie is van oordeel dat de bank de consumenten voldoende heeft geïnformeerd over de risico-opslag en de werking daarvan. Indien bepaalde zaken voor hen onduidelijk waren, dan had het op hun weg gelegen daarover vragen te stellen. Dat zij dit niet hebben gedaan komt voor hun eigen rekening. Dit klachtonderdeel is gelet op het voorgaande ongegrond.

Niet is komen vast te staan dat de bank bekend was met het taxatierapport uit februari 2010

3.5 Met betrekking tot de stelling van de consumenten dat zij in verband met het aflopen van de rentevastperiode in februari 2010 op verzoek van de bank een taxatierapport hebben laten opstellen en dat de bank hiermee bekend was of had moeten zijn, overweegt de commissie als volgt. De bank heeft betwist dat zij de consumenten heeft gevraagd om een taxatie te laten uitvoeren nadat de eerste rentevastperiode vastliep. Ook heeft zij betwist dat zij het taxatierapport heeft ontvangen. De bank heeft aangevoerd dat uit het taxatierapport zelf blijkt dat deze is opgesteld met het doel om de lening geheel over te sluiten (binnen Florius) en het verkrijgen van NHG. Gelet op de gemotiveerde betwistingen van de bank en het feit dat de consumenten hun stellingen hierover niet nader hebben onderbouwd, komt de commissie tot het oordeel dat niet is komen vast te staan dat de bank het taxatierapport heeft ontvangen en dat zij wist van het feit dat de marktwaarde en de executiewaarde van de woning waren gestegen. Op de bank rustte dan ook geen verplichting om de risico-opslag vanwege het taxatierapport in 2010 te laten vervallen.

De conclusie

- 3.6 De slotsom is dat de klachten van de consumenten ongegrond zijn en dat hun vorderingen worden afgewezen. Bij die stand van zaken behoeft het verjaringsverweer en het beroep op schending van de klachtplicht van de bank geen bespreking meer.

Ambtshalve toetsing

- 3.7 Voor de beoordeling van de klacht zijn (delen van) de artikelen 3.2.2 tot en met 3.2.5 van belang. Deze artikelen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

“3.2.2 Rentevaststelling - wel of geen garantie*

Als voor één of meer leningsdelen gemeentegarantie of Nationale Hypotheek Garantie, (we noemen beide garantievormen hierna gemakshalve "garantie") is verstrekt, geldt daarvoor het rentepercentage voor gegarandeerde leningen. Is geen garantie verstrekt of komt deze te vervallen, dan is het rentepercentage voor ongegarandeerde leningen van toepassing. Dit rentepercentage zal afhangen van de verhouding tussen het leningsbedrag en de executiewaarde**.*

3.2.3 Rentevaststelling - opslagen*

Als het rentepercentage wordt verhoogd met een opslag, staat dit in de offerte vermeld.

3.2.4 Rentevaststelling - wijziging in verhouding tussen leningsbedrag* en executiewaarde****

*Door (extra) aflossing kan de verhouding tussen het leningsbedrag** en de executiewaarde*** wijzigen. Bij daling van het leningsbedrag tot op of beneden 75% van de op dat moment actuele executiewaarde***, welke moet blijken uit een door u alsdan te overleggen origineel taxatierapport dat voldoet aan de door Bouwfonds Hypotheken gestelde eisen, kunt u Bouwfonds Hypotheken verzoeken de rente aan te passen. (...).*

3.2.5 Rentevaststelling – verhoging executiewaarde****

*Indien de waarde van uw woning is toegenomen, kunt u Bouwfonds Hypotheken verzoeken om de executiewaarde*** te herzien. Indien het leningsbedrag** dan gelijk is aan of lager is dan 75% van de nieuwe executiewaarde***, zal voor uw lening de rente worden toegepast welke geldt voor ongegarandeerde leningen met een leningsbedrag** dat gelijk is aan of lager is dan 75% van de executiewaarde***.*

*Voor herziening van de executiewaarde*** gelden de volgende voorwaarden:*

- 1. de nieuwe executiewaarde*** moet blijken uit een door u te overleggen origineel taxatierapport dat voldoet aan de door Bouwfonds Hypotheken gestelde eisen;*
- (...)"*