

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-1102

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P. Meijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	14 maart 2022
Ingediend door	de heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Volksbank h.o.d.n. SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	23 december 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen de overeenkomst

Samenvatting

De consumenten stellen zich op het standpunt dat de bank de overeenkomst van hypothecaire geldlening niet correct nakomt. De bank heeft volgens de consumenten ten onrechte een overeengekomen vaste korting op het rentepercentage laten vervallen. De bank voert aan dat zij geen vaste korting op de rente overeengekomen is en dat daarom van een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst geen sprake is. De commissie is van oordeel dat de consumenten voldoende aannemelijk hebben gemaakt dat zij in 2015 een vaste korting van 1,2%-punt op het variabele rentetarief zijn overeengekomen met de bank. Weliswaar hebben de consumenten geen expliciete schriftelijke bevestiging van de in 2015 mondeling met de bank gemaakte afspraken kunnen overleggen, de korting blijkt wel impliciet uit de in 2016 door de bank opgestelde omzettingsovereenkomst. De bank heeft daarnaast de korting van 1,2%-punt ruim zes jaar doorberekend in het door de consumenten te betalen bedrag aan rente. Alle omstandigheden samen leiden tot de conclusie dat partijen een vaste korting van 1,2%-punt op het variabele rentetarief zijn overeengekomen en de bank sinds oktober 2021 tekortschiet in de nakoming van deze overeenkomst door deze korting niet langer te hanteren. De vordering van de consumenten wordt toegewezen.

I. Procedure

- I.1 De commissie beslist op basis van haar reglement (geldig tot 1 april 2022) en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.

- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 19 augustus 2022. De heer [naam 1] nam deel aan de digitale hoorzitting. Namens de bank nam deel: mevrouw [naam 3].
- 1.3 De consumenten en de bank 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 In augustus 2002 hebben de consumenten een overeenkomst van hypothecaire geldlening (verder: hypotheek) gesloten met de bank, waarbij, zoals blijkt uit de hypotheekakte, een variabel rentepercentage werd overeengekomen. Uit artikel 5 van de door de consumenten geaccepteerde hypotheekofferte blijkt dat de consumenten met de bank overeengekomen waren dat het rentetarief behorende bij de risicoklasse Nationale Hypotheek Garantie (NHG) door hen verschuldigd was.
- 2.2 Van 2002 tot oktober 2021 was het voor de bank niet mogelijk om de hypotheek van de consumenten administratief in de NHG-risicoklasse te plaatsen, waardoor niet automatisch de juiste rente berekend werd. De bank loste dit in eerste instantie op door handmatig het rentepercentage aan te passen middels een “afslag” op het toprentetarief. De bank wijzigde deze afslag in de praktijk alleen op initiatief van de consumenten. Teveel betaalde rente werd door de bank terugbetaald aan de consumenten. In 2015 werd er door de bank een afslag van 1,2 procentpunt (verder: 1,2%-punt) op het toprentetarief gehanteerd. De consumenten stellen toen met de bank de afspraak gemaakt te hebben om de op dat moment geldende afslag als vaste korting te hanteren. Verdere handmatige wijzigingen van het rentetarief en bijbehorende correcties van teveel betaalde rente, zouden hierdoor in de toekomst overbodig worden.
- 2.3 In 2016 is de hypotheek van de consumenten, vanwege het ontbreken van enige waarde in de rendementsportefeuille, eenzijdig door de bank omgezet naar een aflossingsvrije lening. In de naar aanleiding van deze omzetting door de bank opgestelde overeenkomst (verder: de omzettingsovereenkomst) is het volgende opgenomen:

“Rente

- a. *Over de hoofdsom is een variabele rente verschuldigd, te voldoen op de eerst dag van iedere maand. Het percentage bedraagt per heden 1,6% per jaar.”*

Dat het variabele NHG-tarief gevolgd werd staat niet vermeld in de overeenkomst. Dat er een afslag of korting berekend werd staat ook niet (expliciet) in de overeenkomst.

De consumenten hebben vervolgens de bank tweemaal per brief gevraagd of de “vaste korting” expliciet opgenomen kon worden in het contract. Daarop is geen reactie van de bank gekomen.

- 2.4 Van april 2015 tot oktober 2021 is door de bank gerekend met een korting of afslag van 1,2%-punt op het variabele rentetarief. In 2021 werd het mogelijk om de hypotheek van de consumenten in de administratie van de bank in de NHG-tariefklasse te plaatsen. De bank heeft dit in oktober 2021 gedaan. Dit had tot gevolg dat er niet langer met een afslag of korting van 1,2%-punt gerekend werd waardoor het door de consumenten te betalen hypotheekbedrag over oktober 2021 steeg met 150% ten opzichte van de maand ervoor. De consumenten hebben bij de bank aangegeven niet akkoord te zijn met het vervallen van de korting van 1,2%-punt en de verhoging van hun maandbedrag. De verdere uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

- 2.5 De consumenten stellen in 2015 mondeling met de (toenmalig) directeur van het filiaal van de bank in Helmond te zijn overeengekomen dat er een vaste afslag of korting van 1,2% (de consumenten bedoelen een korting van 1,2%-punt, dus in het vervolg zal er over 1,2%-punt gesproken worden) op het van toepassing zijnde variabele rentepercentage berekend werd. De reden voor het overeenkomen van deze korting was gelegen in het feit dat het systeem van de bank de constructie die de consumenten in 2002 waren overeengekomen met de bank niet aankon. Dit had vele handmatige aanpassingen van het rentepercentage en terugbetalingen aan de consumenten tot gevolg. Om hier van af te zijn werd de vaste korting afgesproken, aldus de consumenten. De consumenten stellen dat zij erop mochten vertrouwen dat de bank deze korting zou handhaven.
- 2.6 Dat er een korting van 1,2%-punt is overeengekomen blijkt onder andere uit de omzettingsovereenkomst die de bank in 2016 opstelde. In deze overeenkomst is opgenomen dat de verschuldigde variabele rente op dat moment 1,6% bedroeg. Dit was echter niet het rentepercentage dat op dat moment gold voor een hypotheek met variabele rente volgens toptarief (de risicoklasse waarin de hypotheek van de consumenten op dat moment viel), dat was namelijk 2,6%. Het variabele NHG-tarief bedroeg op dat moment 1,95%. Het percentage van 1,6% betrof de toen geldende variabele rente volgens toptarief (2,6%), met een opslag van 0,2%-punt voor een aflossingsvrije lening, minus de korting c.q. afslag van 1,2%-punt. Als de overeenkomst van 2002 gevolgd was dan had het rentetarief van de consumenten op dat moment 2,15% moeten zijn (1,95% plus 0,2%-punt). De consumenten hebben de genoemde passage in de omzettingsovereenkomst gezien als impliciete bevestiging van de in 2015 gemaakte afspraak omtrent een vaste korting.

- 2.7 In de periode van april 2015 tot oktober 2021 is de korting of afslag niet meer gewijzigd, ondanks het feit dat de verhouding tussen het variabele (top)rentetarief en het variabele NHG-tarief wel wijzigde. Ook hierin zien de consumenten de bevestiging van de gemaakte afspraak van een vaste korting van 1,2%-punt. De consumenten vorderen dat de korting van 1,2%-punt met terugwerkende kracht en tot het einde van de looptijd van de hypotheek gerespecteerd wordt en hetgeen zij teveel betaald hebben aan hen terugbetaald wordt.

Het verweer

- 2.8 De bank heeft de volgende verweren gevoerd. De bank stelt in 2002 een variabele rente tegen het rentetarief in de NHG risicoklasse te zijn overeengekomen en nadien geen afwijkende afspraken gemaakt te hebben. Een vaste korting of vaste afslag van 1,2%-punt is volgens de bank nooit overeengekomen. Dit blijkt niet uit de bank-administratie of uit enig ander document. Het in de omzettingsverklaring genoemde percentage van 1,6% is simpelweg overgenomen uit de administratie van de bank. Dit was de rente die de consumenten op dat moment betaalden. De bank stelt verder dat partijen zich altijd aan de afspraken uit 2002 gehouden hebben. De verklaring die de bank tijdens de mondelinge behandeling van de klacht heeft gegeven voor het feit dat de korting of afslag in ruim 6 jaar tijd niet gewijzigd is, ondanks het feit dat de verhouding tussen het variabele NHG-tarief en het variabele (top)rentetarief in die periode wel gewijzigd is, is dat de bank alleen op initiatief van de consumenten iets veranderde aan de gehanteerde afslag. De bank heeft nooit gecontroleerd of de gehanteerde afslag nog klopte en heeft dus ook nooit eerder geconstateerd dat dit niet het geval was. De bank meent de overeenkomst met de consumenten correct te zijn nagekomen.

3. De beoordeling

Welke vraag moet de commissie beantwoorden?

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank tekort is geschoten in de nakoming van de overeenkomst door per oktober 2021 de korting c.q. afslag van 1,2%-punt te laten vervallen. De commissie is van mening dat dit het geval is en hieronder zal uiteengezet worden waarom.

Wat is overeengekomen?

- 3.2 Partijen zijn het er over eens dat in 2002 is afgesproken dat een variabel rentepercentage behorende bij de risicoklasse Nationale Hypotheek Garantie (NHG) verschuldigd was. Partijen zijn het er ook over eens dat er in de periode van april 2015 tot oktober 2021 feitelijk 1,2%-punt korting of afslag berekend werd. Discussie bestaat over de vraag of er wel of niet, in afwijking op hetgeen in 2002 overeengekomen is tussen partijen, in 2015 een vaste afslag of korting van 1,2%-punt is overeengekomen.

Hierbij stelt de commissie voorop dat het aan de consumenten is om aan te tonen, of in elk geval aannemelijk te maken, dat deze afspraak van een vaste afslag of korting gemaakt is.

- 3.3 De commissie acht hierbij van belang op te merken dat de stelling van de bank, dat partijen zich altijd aan de afspraken uit 2002 hebben gehouden, niet juist is. Het variabele NHG-tarief werd immers niet strikt gevolgd. Tot 2015 werden wijzigingen in de verhouding tussen het NHG-tarief en het variabele toptarief namelijk slechts op initiatief van de consumenten doorgevoerd in het door hen te betalen rentepercentage, waardoor stijgingen van het NHG-tarief ten opzichte van het variabele toptarief niet werden meegenomen, althans niet werden doorgevoerd op het moment dat deze zich voordeden. Sinds 2015 is het NHG-tarief grotendeels niet meer gevolgd, omdat er een afslag c.q. korting van 1,2%-punt werd gehanteerd, terwijl het verschil tussen het NHG-tarief en het variabele (top)tarief fluctueerde. Sinds oktober 2021 wordt het variabele NHG-tarief wel gevolgd.
- 3.4 Dat het variabele NHG-tarief op enig moment is losgelaten en er een vaste korting of afslag met de consumenten overeengekomen is, kan onder andere worden afgeleid uit de omzettingsovereenkomst die de bank in 2016 heeft opgesteld bij het omzetten van de hypotheek van de consumenten naar een aflossingsvrije lening. Van de bank mag verwacht worden dat een dergelijke overeenkomst met grote zorgvuldigheid wordt opgesteld. In de omzettingsovereenkomst staat vermeld dat de consumenten een variabele rente betalen van, op dat moment, 1,6%. Dat deze variabele rente het NHG-tarief volgt staat niet in de overeenkomst vermeld. Dit onderbouwt de stelling van de consumenten dat het variabele NHG-tarief was losgelaten. Ook het feit dat het genoemde percentage van 1,6% blijkt de overgelegde renteoverzichten niet overeenkwam met de toen geldende variabele rente volgens NHG-tarief (plus de opslag voor een aflossingsvrije lening) onderbouwt de stelling van de consumenten dat dit tarief was losgelaten. Het genoemde percentage van 1,6% impliceert dat voor de consumenten een lager rentetarief gold dan het geldende NHG-tarief. Dit percentage kwam overeen met het toen geldende toptarief met een opslag voor een aflossingsvrije lening, verminderd met een korting of afslag van 1,2%-punt.
- 3.5 Als, in tegenstelling tot hetgeen de consumenten stellen, in 2016 nog altijd het variabele NHG-tarief het uitgangspunt was in de overeenkomst met de consumenten, dan was het moment waarop de omzettingsovereenkomst werd opgesteld door de bank, het moment waarop de bank het rentepercentage weer had kunnen “recht-trekken” met het op dat moment geldende NHG-tarief. In plaats daarvan is een ander (lager) percentage in de overeenkomst opgenomen, welk percentage impliceert dat voor de consumenten een ander rentetarief dan het NHG-tarief gold. De bank heeft daarnaast nagelaten expliciet in de overeenkomst op te nemen dat het NHG-tarief werd gevolgd.

3.6 Ondanks het feit dat de consumenten de mondelinge afspraak dat er een vaste korting werd gehanteerd al bevestigd zagen in de omzettingsovereenkomst van 2016, hebben zij de bank zekerheidshalve gevraagd dit ook nog expliciet op te nemen in de overeenkomst. De bank had op dat moment kunnen en behoren te zeggen dat een dergelijke afspraak niet gemaakt was. Door dit niet te doen en vervolgens nog vijf jaar lang uitvoering te geven aan deze afspraak die er volgens de consumenten was gemaakt, heeft de bank bij de consumenten het gerechtvaardigde vertrouwen gewekt dat de uitleg die zij gaven aan de omzettingsovereenkomst correct was.

Conclusie

3.7 Gelet op al het voorgaande hebben de consumenten voldoende aannemelijk gemaakt dat zij in 2015 met de bank zijn overeengekomen dat zij, in afwijking op hetgeen zij in 2002 bij het aangaan van de hypotheek zijn overeengekomen, een korting van 1,2%-punt op het variabele rentetarief ontvingen. Dit brengt met zich mee dat de bank, door de rente van de consumenten per oktober 2021 gelijk te trekken met het variabele NHG-tarief en niet langer de korting of afslag van 1,2%-punt te hanteren, tekortschiet in de nakoming van de overeenkomst met de consumenten. De vordering van de consumenten wordt door de commissie toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank met terugwerkende kracht vanaf oktober 2021 tot het einde van de juridische looptijd van de hypotheek, dan wel het moment waarop de hypotheek anderszins eindigt of de consumenten de bank vragen hun rente voor een langere periode vast te zetten, de consumenten een rente in rekening brengt die overeenkomt met het geldende variabele rentetarief minus een korting van 1,2%-punt. De bank zal binnen vier weken na de datum van verzending van deze beslissing de wijziging van het rentepercentage doorvoeren in haar systeem en een herberekening van de door de consumenten verschuldigde rente vanaf oktober 2021 tot het moment waarop de korting van 1,2%-punt in het systeem van de bank is doorgevoerd aan de consumenten verstrekken. Het bedrag aan teveel betaalde rente zal door de bank binnen twee weken na verzending van de herberekening aan de consumenten worden overgemaakt.

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.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de overeenkomst

Relevante artikelen uit de hypotheekofferte d.d. 23 juli 2002

Bijzondere bepalingen

“(…)

5. Rente op basis NHG tarief, gedurende de gehele juridische looptijd;”

Relevante tekst uit de hypotheekakte d.d. 7 augustus 2002 (pagina 2)

"Rente

Over de hierboven schuldig erkende hoofdsom of over het saldo van de uitstaande hoofdsom is, behoudens het hierna bepaalde, de geldnemer een variabele rente verschuldigd, te voldoen op de eerste van iedere maand, voor het eerst nadat sedert de laatste dag van deze maand een volle maand is verstreken over het alsdan verstreken tijdvak, of, in geval deze akte wordt gepasseerd op de eerste van de maand, telkens op de eerste van de daarop volgende maand. Het rentepercentage bedraagt vier twee/tiende procent (4,2%) per jaar. De bank kan het rentepercentage te allen tijde met onmiddellijke ingang wijzigen."