

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0358

(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Datum uitspraak	8 mei 2023
Klacht van	Mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De adviseur heeft in bijzijn van de consumenten telefonisch en per e-mail met de bank overlegd over een verhoging van de hypotheek, waarbij de leningdelen van de eerdere hypotheek op grond van de nieuwe woningtaxatie een lagere rente zouden krijgen. De bank heeft voor het uitbrengen van de offerte de adviseur en de consumenten geïnformeerd dat de verlaging van de rente over de leningdelen van de eerdere hypotheek toch niet van toepassing was omdat de risico-opslag al op 0% stond. De consumenten verzoeken de bank de toegezegde verlaging die werd verwacht te compenseren. De commissie oordeelt dat er de consumenten niet gerechtvaardigd mochten vertrouwen op de gedane toezegging van de bank. De klacht is ongegrond.

I. Procedure

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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. De consumenten hebben afgezien van de mogelijkheid om een repliek in te dienen. Een dupliek van de bank is er om die reden ook niet.
- I.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.
- I.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 De consumenten hebben op enig moment een hypothecaire geldlening (hierna: 1^e hypotheek) afgesloten bij de bank, bestaande uit meerdere leningdelen.
- 2.2 In 2019 heeft de bank de consumenten per brief geïnformeerd dat de risico-opslag van de 1^e hypotheek is verlaagd naar 0% per 27 juli 2019.
- 2.3 Op 22 augustus 2022 heeft de adviseur van de consumenten, namens de consumenten, de bank geïnformeerd dat zij de bestaande hypotheek willen verhogen en tegelijkertijd de huidige rentes over de lopende leningdelen aan te willen passen, omdat de woningwaarde hoger uitvalt. De adviseur vraagt akkoord van de bank om met de aangepaste rente van de bestaande leningdelen te rekenen en te toetsen.
- 2.4 Op 23 augustus 2022 heeft de bank de adviseur bericht dat zij met de nieuwe lagere rente voor de bestaande leningdelen rekening houden op voorwaarde dat de bank een gevalideerd taxatierapport met de nieuwe waarde zouden ontvangen. De adviseur heeft vervolgens het taxatierapport gestuurd, waarop de bank de tariefklasse heeft gewijzigd naar 40% tot en met 50% marktwaarde van de woning gezien de nieuwe marktwaarde van de woning. Volgens de tariefklasse hoort hierbij een risico-opslag van 0,05%.
- 2.5 Op 25 augustus 2023 zijn de financiële situatie, doelstellingen en wensen van de consumenten doorgenomen en vastgelegd in een “Hypotheek visie adviesrapport” en aan de consumenten gestuurd, rekening houdend met de lagere maandlasten voor de bestaande leningdelen van de eerdere hypotheek, berekend op basis van een aangepast rentetarief.
- 2.6 Op 5 oktober heeft de bank de adviseur bericht dat de gevraagde verhoging van € 82.898,00 toch niet mogelijk is, omdat de risico-opslag al 0% was. Wel is een verhoging van maximaal een bedrag van € 82.256,00 mogelijk. De bank heeft, voor het ongemak, aangeboden de taxatiekosten voor rekening te nemen.
- 2.7 De consumenten hebben uitgesproken oneens te zijn over de gang van zaken en de vertraging in het proces door toedoen van de bank. Ze weigeren het gedane aanbod van de bank, ondertekenen onder protest akkoord voor het nieuwe maximale leenbedrag en verzoeken de bank om met een andere oplossing te komen.
- 2.8 Op 7 oktober 2022 heeft de bank een offerte uitgebracht voor een zogenoemde onderhandse verhoging van de hypotheek met een extra leningsdeel van € 82.256,00 (hierna: 2^e Hypotheek). Deze offerte is door de consumenten op 9 oktober 2022 ondertekend.

- 2.9 Op 13 oktober 2022 heeft de bank de consumenten laten weten geen andere oplossing aan te bieden dan al is aangeboden, namelijk de betaling van de taxatiekosten.

De klacht en vordering

- 2.10 De consumenten vorderen een bedrag van € 5.016,- van de bank, dit is gelijk aan € 22,- per maand tot de datum van de renteherziening. De consumenten voeren hiervoor het volgende aan.
- 2.11 De consumenten hebben gerekend op lagere maandlasten op basis van de gedane toezeggingen van de bank. Daarbij is de adviseur op het verkeerde been gezet bij de berekening en houdt de bank zich niet aan de eigen termijnen en procedures.
- 2.12 Daarnaast zijn de consumenten ontevreden over de wijze waarop de fout door de bank is gecommuniceerd en vragen hiervoor excuses van de bank.

Het verweer

- 2.13 De bank heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.14 De adviseur en de consumenten waren in de veronderstelling dat de bestaande hypotheek een risico-opslag van 0,2% had. De adviseur heeft met de consumenten gecommuniceerd dat de hypotheekrente van de bestaande hypotheek met 0,15% zou dalen.
- 2.15 De bank vindt het vervelend dat de verwachting is gewekt dat de rente op de bestaande hypotheek van de consumenten zou doordalen. De bank ziet geen aanleiding om de hypotheekrente alsnog te verlagen, omdat de risico-opslag al op 0% staat. De bank is van mening dat de consumenten geen financieel nadeel ondervinden, aangezien de laagst mogelijke risico-opslag al van toepassing is op de 1^e hypotheek.
- 2.16 Op de website adviseur.nn.nl was voor de adviseur inzichtelijk hoe hoog te risico-opslag was en op mijn.nn.nl was voor de consumenten inzichtelijk wat de hoogte van de risico-opslag was. Ook in de hypotheekofferte van 5 december 2018 was af te lezen dat de woning in de tariefklasse tot 90% van de woning viel, waar geen risico-opslag bij hoort. De consumenten zijn daarnaast per brief geïnformeerd over de nieuwe tariefklasse en dat er geen gevolgen waren voor de hypotheekrente omdat de laagste mogelijke risico-opslag 0% al van toepassing was.

3. De beoordeling

Wat is de hoofdvraag?

- 3.1 De vraag is of de bank een toezegging heeft gedaan waarop de consumenten gerechtvaardigd mochten vertrouwen.

Is er sprake van een gerechtvaardigd vertrouwen?

- 3.2 De consumenten stellen dat er een gerechtvaardigde verwachting bestond dat tussen de partijen een overeenstemming zou worden bereikt waarbij zij een hypotheekverhoging van € 82.898,00 zou worden aangeboden met lagere maandlasten voor de bestaande leningdelen van de 1^e hypotheek.
- 3.3 Een rechtshandeling, in dit geval een toezegging, vereist een op een rechtsgevolg gerichte wil die zich door een verklaring heeft geopenbaard.¹ Het verweer van de bank komt erop neer dat wil en verklaring niet overeenkomen met als gevolg dat er geen sprake is van een geldige toezegging. De bank is evenwel gehouden aan datgene wat zij heeft verklaard als de consumenten er in de gegeven omstandigheden gerechtvaardigd op mochten vertrouwen dat de verklaring van de bank met haar wil overeenkwam.²
- 3.4 Bij de vraag of er in dit geval sprake is van gerechtvaardigd vertrouwen is van belang dat van de consumenten, of de, op grond van de dienstverleningsovereenkomst aangenomen, adviseur, mag worden verwacht dat zij onderzoek doen naar de ware bedoelingen van de ander wanneer daarvoor in de gegeven omstandigheden aanleiding bestaat. Voor onderzoek zal aanleiding bestaan wanneer sprake is van omstandigheden die het minder waarschijnlijk maken dat de afgelegde verklaring in de door de wederpartij begrepen zin bedoeld is. Rekening moet worden gehouden met alle omstandigheden van het geval.
- 3.5 De consumenten mochten in dit geval niet gerechtvaardigd vertrouwen op de verklaring van de bank. Hiervoor is van belang dat, zoals door de bank is gesteld en door de consumenten niet is weersproken, dat de consumenten reeds via de hypotheekofferte van 2018 zijn geïnformeerd dat de woning in een tariefklasse viel waar geen risico-opslag bij hoort, per brief in 2019 zijn geïnformeerd dat de risico-opslag van de 1^e hypotheek op 0% stond en dat deze informatie door zowel de consumenten als hun adviseur ook te vinden was op de online omgeving van de bank. De informatie was daarmee op voorhand bij de consumenten bekend. Hiermee waren er omstandigheden die aanleiding gaven om onderzoek te doen naar de ware bedoeling van de toezegging van de bank.

¹ zie artikel 3:33 Burgerlijk Wetboek (BW)

² Zie artikel 3:35 BW

Met deze omstandigheden had het op de weg van de consumenten, dan wel hun adviseur gelegen om onderzoek te doen naar de bestaande opslag waarmee gerekend moest worden. Omdat de consumenten, dan wel hun adviseur, hebben nagelaten onderzoek te doen met welke bestaande opslag gerekend moest worden, mochten zij niet gerechtvaardigd vertrouwen op de verklaring van de bank dat de rente verder zou kunnen dalen.

Conclusie

- 3.6 De consumenten hebben niet gerechtvaardigd mogen vertrouwen op de toezegging van de bank. De commissie zal de vordering van de consumenten afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in 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 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 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl