



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 80

d.d. 19 april 2010

(mevrouw mr. E.M. Dil-Stork, voorzitter, en mevrouw mr. J.W.H. Lenting en de heer E.J.M. Mackay)

### Samenvatting

Aangeslotene heeft Consument bevestigd dat de hypotheek eenmalig verlengd kon worden tegen NHG met een maximale rentevastperiode van 10 jaar. Op enig moment heeft Consument kenbaar gemaakt tegen het NHG tarief te willen verlengen tegen 4,6% en een rentevastperiode van 20 jaar, hetgeen door Aangeslotene niet is geaccepteerd. Na overleg zijn partijen een rente van 5,1% bij een rentevastperiode van 20 jaar overeengekomen. Voorts heeft Aangeslotene coulanchehalve € 750,00 uitgekeerd. Consument vordert naderhand met terugwerkende kracht een percentage van 4,6. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene er in alle redelijkheid op mocht vertrouwen dat Consument akkoord was gegaan met wat partijen waren overeengekomen.

### I. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de klacht van Consument van 31 oktober 2008;
- het op 14 november 2008 door Consument ondertekende vragenformulier met bijlagen;
- het verweer van Aangeslotene van 2 oktober 2009;
- de repliek van Consument van 8 oktober 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 30 oktober 2009.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op vrijdag 5 maart 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Consument heeft in 2006 een hypothecaire geldlening met variabele rente bij Aangeslotene afgesloten. Ter gelegenheid daarvan heeft Aangeslotene met haar brief van 12 juli 2006 aan Consument bevestigd dat deze op een door hem gewenst moment de betreffende geldlening eenmalig mocht verlengen tegen het zogenaamde NHG-tarief met daarbij een maximale rentevaste periode van tien jaar.

Op 21 maart 2007 heeft Consument Aangeslotene per e-mail te kennen gegeven dat hij de hypothecaire geldlening tegen het NHG-tarief wilde verlengen met een rentevaste periode van twintig jaar en dat hij op de site had gezien dat de rente 4,6% was. Aangeslotene is hiermee niet akkoord gegaan. Na overleg tussen Aangeslotene en Consument heeft Aangeslotene Consument op 17 april 2007 per e-mail een tarief aangeboden van 5,1 % en een rentevaste periode van 20 jaar. Consument is hiermee toen akkoord gegaan. Voorts heeft Aangeslotene coulancehalve een bedrag van € 750,- aan Consument uitgekeerd.

## 3. Geschil

- 3.1. Consument vordert dat zijn hypotheekrente met terugwerkende kracht wordt aangepast naar een percentage van 4,6 dan wel vergoeding voor de door hem teveel betaalde en in de toekomst teveel te betalen hypotheekrente.
- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
  - Consument heeft een schriftelijke afspraak met Aangeslotene gemaakt inhoudende dat hij eenmalig zijn hypotheek voor maximaal tien jaar mocht vastzetten tegen het NHG-tarief. Op dat moment bestond er maar één NHG-tarief.
- 3.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd.
  - In 2006 was er weliswaar sprake van één NHG-tarief, maar in januari 2007 heeft Aangeslotene de renteplanning geïntroduceerd. Door gebruik te maken van renteopties kan het maximale rentevoordeel gedurende de eerste rentevasteperiode oplopen tot 0,4%. Renteplanning geldt bij alle hypotheekvormen van Aangeslotene met vaste rente en is uitsluitend van toepassing op nieuwe hypotheeken. Deze korting is ook van toepassing op het NHG-tarief, waardoor er twee NHG-tarieven zijn ontstaan. Ter zitting heeft Aangeslotene toegelicht dat het NHG-tarief zoals dat in de kranten wordt gecommuniceerd, slechts een indicatie van de NHG-tarieven weergeeft, zoals elke bank die hanteert.
  - Verder voert Aangeslotene aan dat de hypothecaire geldlening met een vast rentepercentage van 4,6 voor twintig jaar, waarop Consument meent aanspraak te kunnen maken, een andere hypotheekvorm betreft dan die welke Consument met



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- Aangeslotene is overeengekomen. Consument onderbouwt zijn stelling niet met stukken.
- Daarnaast viel het verzoek van Consument buiten de gemaakte afspraak voor wat betreft de looptijd van de hypothecaire lening. Aangeslotene is derhalve met Consument in gesprek gegaan om tot een oplossing te komen.
  - Op 17 april 2007 heeft Aangeslotene Consument een tarief aangeboden van 5,1% voor twintig jaar. Hiermee is zij Consument geheel onverplicht ruimschoots tegemoetgekomen. Immers, Consument mag de hypotheekrente langer dan de afgesproken termijn vastzetten en hij ontvangt tevens een extra korting van 0,1%. Consument heeft dit aanbod vervolgens geaccepteerd waarmee een overeenkomst tot stand is gekomen.

#### 4. Beoordeling

- 4.1. De Commissie stelt vast dat Consument en Aangeslotene zijn overeengekomen dat Consument eenmalig zijn hypotheekrente voor maximaal een periode van tien jaar, mocht vastzetten tegen het NHG-tarief.
- 4.2. De Commissie acht het buitengewoon ongelukkig dat Aangeslotene kort daarna haar beleid ten aanzien van het NHG-tarief heeft gewijzigd en zij deze wijziging niet vooraf met Consument heeft gecommuniceerd, terwijl die wel consequenties had voor de eerder gemaakte afspraak tussen Consument en Aangeslotene. Aangeslotene heeft daarmee niet gehandeld zoals van haar onder de genoemde omstandigheden had mogen worden verwacht.
- 4.3. De Commissie stelt evenwel ook vast dat partijen met elkaar in overleg zijn getreden naar aanleiding van het verzoek van Consument van 21 maart 2007 om het NHG-tarief vast te zetten voor een periode van twintig jaar en dat Aangeslotene naar aanleiding van dit overleg Consument op 17 april 2007 een nieuw voorstel heeft aangeboden. Aangeslotene heeft daarbij een rentepercentage van 5,1% aangeboden, waarbij 0,1% in mindering is gebracht op het NHG-tarief zoals dat geldt voor een rentevaste periode van 20 jaar. Aangeslotene heeft Consument voorts coulancehalve een bedrag van € 750,- toegekend. Dit aanbod is toen door Consument zonder voorbehoud geaccepteerd en door Aangeslotene in haar administratie verwerkt. Dat zo zijnde, is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene er in alle redelijkheid op mocht vertrouwen dat Consument akkoord was gegaan met datgene wat partijen waren overeengekomen. Consument had immers het coulancehalve door Aangeslotene verstrekte bedrag van € 750,- aanvaard en behouden. Dat Consument daarop in een later stadium alsnog teruggekomen is, doet aan de totstandkoming van de overeenkomst niet af. Het vorenstaande brengt met zich mee dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**5. Beslissing**

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van de Consument wordt afgewezen.