

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-252  
(mr. E.L.A van Emden, voorzitter en mevrouw mr. M. Barunovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 19 februari 2015  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : Florius, gevestigd te Amersfoort  
Datum uitspraak : 3 september 2015  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Ter beoordeling ligt de vraag voor of Florius op basis van de tussen partijen gemaakte afspraken kan vasthouden aan haar beleid dat een rentewijziging bij een vaste rente niet zonder tussenkomst van een adviseur kan worden doorgevoerd, dan wel of zij deze eis in redelijkheid niet mag stellen. De Commissie is van oordeel dat in het geval dat sprake is van kleine wijzigingen die inherent zijn aan het afgesloten product en waarvoor een Consument ook in het algemeen geen advies zou vragen, het niet redelijk is de verplichting op te leggen om daarvoor advies in te winnen. Dit is alleen anders indien er op het moment van aangaan van de relatie afspraken zijn gemaakt over de wijze waarop een dergelijke wijziging dient te worden aangevraagd. In het onderhavige geval is hiervan echter geen sprake.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ondertekende vragenformulier, met als bijlage de correspondentie uit de interne klachtprocedure van Florius;
- het verv/eerschrift van Florius;
- de reactie van Consument op het verweerschrift van Florius;
- een kopie van de offerte van 30 juni 2009;
- een kopie van de offerte van 2 mei 2012;
- een kopie van de "Voorwaarden van de Florius Profijt Hypotheek" van 1 april 2012 (hierna: de algemene voorwaarden).

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als niet bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

## **2. Feiten**

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in juni 2009 via bemiddeling van een tussenpersoon een hypothecaire geldlening afgesloten bij Florius ter hoogte van € 213.000,-. Bij het aangaan van de overeenkomst is de door Consument te betalen rentevergoeding vastgezet voor de duur van 5 jaar.

- 2.2 Consument heeft door ondertekening van een nieuwe offerte van 2 mei 2012 verklaard akkoord te gaan met de toepassing van de algemene voorwaarden. In artikel 6.6 van deze voorwaarden staat:

*"Zijn er voorwaarden waar ik aan moet voldoen als ik het rentepercentage wil veranderen?  
I. Als de executiewaarde van uw woning is veranderd, kunt u Florius vragen uw rente te veranderen".*

- 2.3 Voorts staat in de algemene voorwaarden opgenomen op welke wijze de leningsvoorwaarden kunnen worden veranderd na het aflopen van een rentevaste periode.
- 2.4 Consument heeft in januari 2015 Florius verzocht om een offerte ten einde de rentevaste periode van zijn lening tussentijds open te breken en opnieuw vast te zetten tegen de op dat moment geldende marktrente. Consument heeft hierbij verklaard zich bewust te zijn van het feit dat een dergelijke omzetting een boete wegens vervroegde aflossing met zich mee zou brengen. Florius heeft Consument aangegeven een dergelijk verzoek pas in behandeling te nemen op het moment dat dit verzoek wordt ingediend via een (onafhankelijke) adviseur.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### Vordering

- 3.1 Consument heeft in zijn klacht gevorderd dat Florius wordt veroordeeld tot het uitbrengen van een offerte voor de omzetting van zijn rentevaste periode, zonder dat daarvoor eerst advies dient te worden ingewonnen bij een adviseur. Later heeft hij laten weten hierop geen aanspraak meer te willen maken, maar wel een uitspraak wil over de vraag of hij recht op het gevorderde had.

#### Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 De oorspronkelijke vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat de door Consument gewenste omzetting een relatief eenvoudige omzetting betreft, waarvoor advies redelijkerwijs niet benodigd is. Consument wijst er daarbij op dat aan de overeenkomst tussen partijen, behalve de rentevaste periode, niets hoeft te worden gewijzigd. Volgens hem is het dan ook onnodig dat sprake is van een verplicht advies, hetgeen aanzienlijke kosten met zich meebrengt.
- 3.3 Ten aanzien van het voorstel van Florius heeft Consument zich op het standpunt gesteld dat ook de kosten voor een interne adviseur van Florius buitenproportioneel en onnodig zijn.

#### Verweer Florius

- 3.4 Florius heeft zich, kort en zakelijk weergegeven, in haar verweer op het standpunt gesteld dat zij niet gehouden kan worden om mee te werken aan de door Consument gewenste omzetting, zonder dat zij daaraan de eis mag stellen dat Consument dit via een adviseur verzoekt. Florius heeft daarbij in de eerste plaats gewezen op het feit dat zij een intermediaire maatschappij is, die geen offertes uitbrengt zonder dat sprake is van advies door een derde partij.
- 3.5 Om Consument tegemoet te komen heeft Florius, bij wijze van uitzondering, aangeboden om tegen een vergoeding van € 650,- een interne adviseur aan te wijzen die ervoor zorgt dat Consument het door Florius verplichte advies krijgt waarop de door hem gewenste omzetting kan worden bewerkstelligd.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of Florius op basis van de tussen partijen gemaakte afspraken kan vasthouden aan haar beleid dat een rentewijziging bij een vaste rente niet zonder tussenkomst van een adviseur kan worden doorgevoerd, dan wel of zij deze eis in redelijkheid niet mag stellen. De Commissie is van oordeel dat dit laatste het geval is. Hieronder zal dit nader worden toegelicht.
- 4.2 De Commissie stelt allereerst vast dat Consument op basis van de algemene voorwaarden en de tussen partijen gesloten overeenkomst geen bevoegdheid toekomt om tussentijds de rentevaste periode open te breken. In beginsel brengt dit mee dat geen sprake kan zijn van een verplichting voor Florius om aan de door Consument gewenste omzetting mee te werken.
- 4.3 Uit de correspondentie met Florius blijkt echter dat ondanks het bovenstaande. Florius wel bereid is mee te werken aan het openbreken van de rentevaste periode. Zij stelt hieraan echter de voorwaarde dat de klant dit verzoek via een adviseur indient, dan wel dat hij eerst een interne adviseur raadpleegt. Nu het kennelijk beleid is van Florius dat het openbreken van een rentevaste periode is toegestaan, gaat de Commissie ervan uit dat een dergelijke wijziging ook voor Consument mogelijk is. Overigens valt een dergelijke wijziging ook geenszins buiten de gebruiken die in de markt van woningkredieten gelden.
- 4.4 De Commissie is van oordeel dat in het geval dat sprake is van kleine wijzigingen die inherent zijn aan het afgesloten product en waarvoor een Consument ook in het algemeen geen advies zou vragen, het niet redelijk is de verplichting op te leggen om daarvoor advies in te winnen. Dit is alleen anders indien er op het moment van aangaan van de relatie afspraken zijn gemaakt over de wijze waarop een dergelijke wijziging dient te worden aangevraagd. In het onderhavige geval is hiervan echter geen sprake.

- 4.5 Gelet op het bovenstaande komt de Commissie tot de conclusie dat Florius in redelijkheid niet kan vasthouden aan de stelling dat zij, omdat sprake is van een intermediaire maatschappij, geen rentewijzigingen wenst door de voeren voor bestaande klanten zonder dat het verzoek daartoe door een adviseur is ingediend. De vraag of de door Florius verlangde adviesvergoeding al dan niet onredelijk hoog is, behoeft om die reden geen verdere behandeling.
- 4.6 Nu Consument afziet van het oorspronkelijke vordering en in de voorgaande overwegingen antwoord op de door hem gestelde vraag heeft gekregen, zal de Commissie in haar beslissing volstaan met een formele afwijzing van de oorspronkelijke vordering.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.