

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0065

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	27 januari 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consumenten stellen zich op het standpunt dat de bank eerder had moeten meewerken aan de omzetting van hun Flexibel Hypotheek Krediet (verder te noemen: het FHK) in een annuïtaire hypothecaire geldlening. Doordat de bank dit niet heeft gedaan, hebben zij schade geleden. De bank heeft dit betwist. De commissie wijst de vordering af.

1. Procedure

- 1.1 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) de aanvullende stukken van de consumenten; en 3) het verweerschrift van de bank.
- 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 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 6 augustus 2012 het FHK afgesloten bij de bank met een variabele rente en een kredietlimiet van € 35.000,-.
- 2.2 Op 18 maart 2019 heeft de bank de opnamemogelijkheid van het FHK geblokkeerd. De consumenten konden vanaf dat moment dus geen nieuwe opnames doen vanuit het FHK en losten enkel af.
- 2.3 In maart 2022 hebben de consumenten de bank tweemaal verzocht het FHK om te zetten in een hypothecaire geldlening. De bank heeft dit verzoek afgewezen, omdat de consumenten niet voldeden aan de op dat moment geldende acceptatiecriteria voor het verkrijgen van een hypothecaire geldlening.

- 2.4 Op 25 juli 2023 hebben de consumenten de bank wederom verzocht het FHK om te zetten in een hypothecaire geldlening. De bank heeft dit verzoek op 15 augustus 2023 afgewezen, omdat de consumenten niet voldeden aan de acceptatiecriteria.
- 2.5 Nadat de consumenten een klacht hebben ingediend bij Kifid heeft de bank het FHK – op 17 juli 2024 – alsnog omgezet in een annuïtaire hypothecaire geldlening met een vaste rente.

De klacht en vordering

- 2.6 De consumenten vorderen – na wijziging van eis – betaling van een bedrag van € 5.865,-.
- 2.7 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. Sinds de opnamemogelijkheid van het FHK is geblokkeerd, was er de facto al sprake van een variabel aflossingsvrij hypotheekdeel. De consumenten betaalden hiervoor echter een veel hogere rente en hebben om die reden meermaals verzocht om het FHK onder te brengen bij hun hypothecaire geldlening. De bank heeft dit ten onrechte geweigerd, omdat de consumenten niet aan de acceptatiecriteria zouden voldoen. Uit het feit dat de omzetting uiteindelijk alsnog heeft plaatsgevonden, blijkt dat de consumenten wel aan de voorwaarden voldeden en dat de eerdere afwijzingen onterecht waren. De omzetting is uiteindelijk alsnog gerealiseerd, maar de rente was op dat moment een stuk hoger dan toen de consumenten voor het eerst een verzoek deden. Ook is de rente op het FHK in de tussentijd fors gestegen. Deze rentestijging was de consumenten ook bespaard gebleven als het FHK eerder was omgezet.

Het verweer

- 2.8 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 Ter beoordeling staat of de bank jegens de consumenten schadeplichtig is geworden, door niet eerder mee te werken aan de omzetting van het FHK in een annuïtaire hypothecaire geldlening. Naar het oordeel van de commissie is daarvan geen sprake. Dit zal hierna worden toegelicht.

Behandelbaarheid klacht

- 3.2 De bank voert aan dat de klacht op grond van vraag 3 onder 5 van het Reglement niet behandelbaar moet worden verklaard, omdat partijen al afspraken hebben gemaakt om de klacht definitief op te lossen. Dit verweer slaagt niet. De consumenten hebben in het klachtformulier gevorderd dat het FHK “*met terugwerkende kracht*” wordt omgezet in een hypothecaire geldlening. De bank heeft de omzetting uiteindelijk met ingang van een latere datum gerealiseerd.

De commissie ziet niet dat de consumenten op enig moment hebben toegezegd dat zij de klacht zouden intrekken als de omzetting met ingang van een latere datum zou worden gerealiseerd. Dit betekent dat de commissie niet kan vaststellen dat er afspraken zijn gemaakt om de klacht definitief op te lossen en dat de klacht dus behandelbaar is.

Inhoudelijke beoordeling

- 3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat de bank de opnamemogelijkheid mocht blokkeren. De consumenten zijn van mening dat dit ertoe leidt dat feitelijk sprake was van een hypothecaire geldlening (met variabele rente) en dat de bank de daarbij behorende (lagere) rente had moeten toepassen, door eerder aan de omzetting mee te werken. Naar het oordeel van de commissie hebben de consumenten geen recht op een lagere rente vanwege de opzegging van het krediet. Het enkele feit dat het product daarmee gelijkenis vertoont met een hypothecaire geldlening, maakt nog niet dat dan ook sprake is van een hypothecaire geldlening en dat de consumenten aanspraak kunnen maken op het rentepercentage dat bij dat product hoort.¹ De vergelijking gaat ook overigens feitelijk niet op, aangezien de consumenten het FHK wilden omzetten in een annuïtaire geldlening met vaste rente. Dit is dus een ander product dan het FHK.
- 3.4 Dat de omzetting voor de consumenten gunstiger was kan zo zijn, maar daarmee rust op de bank nog geen verplichting om aan die omzetting mee te werken. Zelfs als de omzetting direct aan de acceptatiecriteria van de bank voldeed, was de bank niet verplicht aan die omzetting mee te werken. Uit het dossier blijkt ook overigens dat de bank eerder wel degelijk getoetst heeft of de omzetting haalbaar was, maar bleek deze niet binnen de acceptatiecriteria van de bank te passen. Dat de bank uiteindelijk uit coulance en middels een zogenaamde explain de omzetting alsnog heeft gerealiseerd, maakt niet dat zij dus eerder is tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen. Op de bank rustte namelijk geen enkele verplichting om mee te werken aan de omzetting. Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering wordt afgewezen.

¹ Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2022-0226, 2022-1097 en 2022-0470, te vinden op www.kifid.nl.

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 2024, 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