Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-986
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 september 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: REAAL Levensverzekeringen, gevestigd te Alkmaar, verder te noemen Aangeslotene
Datum uitspraak	: 29 november 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft gevorderd dat Aangeslotene op een eerder moment rentemiddeling had moeten aanbieden. De Commissie wijst die klacht af.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door Consument ingediende klacht;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van het Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft op enig moment in het verleden een personeelshypotheek afgesloten bij ZwitserLeven. Daarop was een kortingsregeling van toepassing van 20%, die is gecommuniceerd in P&O Informatiebulletin nr. 8, 30 juli 1999.

2.2 In 2000 is Consument uit dienst getreden bij Zwitserleven. Daarna zijn de voorwaarden van korting gewijzigd via de Regeling Personeelshypotheek 1999-2004 en is bepaald dat personeelskorting niet wordt verstrekt wanneer het rentetarief lager ligt dan 3,25%.

2.3 In 2018 heeft Consument verzocht zijn hypotheekrente tussentijds te wijzigen. Hij heeft een aanbod gekregen, waaruit bleek dat zijn personeelskorting zou komen te vervallen wanneer de rente zou worden overgesloten.

Op 1 maart 2018 heeft Consument telefonisch contact gezocht met Aangeslotene, die optrad als de beheerder van de verstrekte ZwitserLeven hypotheek. Aangeslotene heeft daarbij aangegeven dat de personeelskorting vervalt wanneer de geldlening intern wordt overgesloten.

2.4 Vervolgens heeft Consument op 1 maart 2018 de volgende vraag gesteld:

> *Kun je me aangeven **waarom** de personeelskorting vervalt bij betaling van de **boeterente** en voortzetting van **dezelfde** hypotheek tegen een lagere rente? **Waar** staat dit vermeld? Ik kan dit in de aan mij verstrekte **hypotheekvoorwaarden** daarover niets terug vinden. IK blijf toch een ex werknemer met een hypotheek van Zwitserleven!*

2.5 De e-mailwisseling tussen Aangeslotene en Consument heeft uiteindelijk geleid tot het volgende antwoord op 12 september 2018 van Aangeslotene:

> *Voor alle oud Zwitserleven medewerkers die voor de overname door SNS REAAL uit dienst zijn gegaan en nog in aanmerking komen voor personeelscondities gelden in beginsel dezelfde voorwaarden. De voorwaarden m.b.t. de korting op de hypotheek heb ik in mijn vorige mail meegestuurd. Het kan uiteraard niet zo zijn dat de rentekorting op jouw huidige lening komt te vervallen (met andere woorden: de rentekorting op de huidige lening vervalt niet, ongeacht het rentepercentage). Indien je echter een nieuwe rentevast periode aangaat (dit is een nieuw contract) dan gelden de regels zoals opgenomen in de regeling. Dat je daarvan niet op de hoogte zou zijn doet daaraan niets af. Je kunt te alle tijden informatie op vragen bij VIVAT over de voor jouw geldende (personeels)regelingen. Het is niet zo dat de arbeidsvoorwaarden die ooit golden nooit meer kunnen worden aangepast. Dit geldt zowel voor medewerkers die nog in dienst waren op het moment van de aanpassing als ook voor medewerkers die al uit dienst waren.*
>
> *Je geeft aan dat 'Zwitserleven' zou hebben aangegeven dat u WEL in aanmerking komt voor een lagere rente. Dat zou inderdaad best kunnen kloppen. Stel je hebt nu een rente van 5% (met een rentekorting van 20% = 4%) dan is de huidige marktrente mogelijk lager. Ik ben echter geen hypotheekexpert dus of het openbreken van jouw huidige rentevast periode interessant is, zal je moeten bespreken met de juiste afdeling.*
>
> *Ik snap dat dit geen bevredigend antwoord voor je is, maar ik hoop dat je alsnog een goede deal kunt maken met Zwitserleven, nu de rentestanden laag zijn.*

2.6 In september 2018 is vervolgens contact gelegd tussen Consument en Aangeslotene met betrekking tot de renteverlaging van de hypotheek. Op 13 september 2018 heeft Consument de volgende e-mail gestuurd:

> *Ik wil graag komen tot een renteverlaging van mijn personeelshypotheek, waarbij ik het bestaande contract wil handhaven en alleen gebruik maken van de mogelijkheid tot verlaging van de rente, waardoor ik een boeterente moet bijbetalen.*

Dit met de bedoeling om de huidige voordelen zijnde de bestaande kortingsregeling en het behoud van de kosten en rentevoordelen via loon van de bestaande personeelshypotheek te kunnen behouden. Zou jij mij kunnen adviseren hoe ik dit bij jullie kan indienen bij jullie bijvoorbeeld door een omzettingsformulier Zf 1484 en graag zou ik het boeterentebedrag willen weten om een financieele afweging te kunnen maken.

2.7 Vervolgens is het beheer van de Zwitserleven hypotheek overgeheveld van Aangeslotene naar Hypinvest. Via Hypinvest heeft Consument per 1 april 2019 rentemiddeling uitgevoerd, waardoor zijn maandbedrag plots sterk is gedaald.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert € 5.966,09 aan vergoeding voor te veel betaalde rente, vermeerderd met wettelijke rente.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft gesteld dat hij al in maart 2018 heeft gevraagd rentemiddeling toe te passen op zijn personeelshypotheek. Dat bleek destijds onmogelijk op zijn personeels-hypotheek. Wel zou het mogelijk zijn een nieuwe hypotheek af te sluiten, met als consequentie een te betalen boeterente van circa € 9.000,-. Vervolgens is er discussie ontstaan over de voorwaarden van de personeelshypotheek.

Nadat de hypothecaire geldlening van Consument in beheer bij Hypinvest was gekomen, bleek rentemiddeling wel degelijk mogelijk. Consument stelt dat rentemiddeling ook eerder bij Aangeslotene tot de mogelijkheden had moeten behoren en vordert de sinds maart 2018 te veel door hem betaalde rente.

Verweer van Aangeslotene

3.3 Aangeslotene heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt vast dat de vordering van Consument steunt op de niet eerder aangeboden mogelijkheid van rentemiddeling. Hij heeft aangegeven het nog steeds oneens te zijn met Aangeslotene over de uitleg van de korting in de personeels-voorwaarden, maar heeft ook aangegeven dat een oordeel daarover in het midden kan blijven.

4.2 De vraag is dus alleen of aan Consument ten onrechte rentemiddeling is geweigerd in maart 2018. Aangeslotene heeft zich daartegen verweerd door te stellen dat deze middeling op dat moment in het geheel niet ter sprake is gekomen. Volgens Aangeslotene is er slechts gecommuniceerd over de uitleg van de korting van de personeelshypotheek.

4.3 De Commissie merkt op dat, zelfs wanneer zou worden vastgesteld dat Consument heeft verzocht om rentemiddeling, maar dat die geweigerd is, de vordering niet kan worden toegewezen. Immers maakt rentemiddeling geen onderdeel uit van de tussen partijen tot stand gekomen overeenkomst. Aangeslotene kan zodoende niet worden gehouden tot het aanbieden van rentemiddeling. Zie daartoe Geschillencommissie Kifid, nr. 2018-320, overweging 4.2.

4.4 Aangeslotene was dus niet verplicht rentemiddeling aan te bieden aan Consument in maart 2018. Dat Hypinvest daartoe per april 2019 is overgegaan, maakt niet dat Consument reeds recht had op rentemiddeling voor die tijd.

4.5 De vordering van Consument dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom 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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.