Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0696

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	8 september 2023
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consument I, respectievelijk de consument II of samen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Transcript relevant telefoongesprek

Samenvatting

Afloop rentevaste periode. Zorgplicht bank. De bank heeft op basis van een telefoongesprek niet kunnen of moeten afleiden dat de consumenten de (economische) looptijd van twee van hun leningdelen, waarvan de rentevaste periode binnenkort zou aflopen, hadden willen verlengen om zo een langere rentevaste periode af te kunnen sluiten. Het lag op de weg van de consumenten om, indien gewenst, daarover navraag te doen of tijdig een adviesgesprek bij de bank aan te vragen. De bank is niet (toerekenbaar) tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens de consumenten. Er was geen aanleiding voor de bank om te kunnen vermoeden dat de consumenten de looptijd van de leningdelen hadden willen verlengen. Op het moment dat de consumenten wel nadrukkelijk naar de mogelijkheden daarvoor hebben gevraagd, kon dat niet meer voor de gewenste datum omdat de periode daarvoor te kort was. Het is dan vergelijkbaar met een nieuwe hypotheekaanvraag waarvoor de bank een uitgebreide beoordeling dient te maken. De bank kan in alle redelijkheid daarbij niet gehouden zijn om dat binnen enkele dagen te doen. De vordering van de consumenten is afgewezen.

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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek 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 een hypothecaire geldlening bij de bank. Op de overeenkomst zijn onder andere van toepassing de *'Personeelscondities ABN AMRO op hypotheken tot 1 januari 2006'*. De hypothecaire geldlening bestaat uit zes leningdelen.

2.2 Op 1 oktober 2021 zijn de consumenten geïnformeerd over de afloop van de rentevaste periode per 1 maart 2022 van twee leningdelen, te weten:
- een aflossingsvrij deel van € 121.500,00 (Leningdeel 108); en
- een deel van € 204.500,00 genaamd Meegroeihypotheek (Leningdeel 116).
De einddatum van deze leningdelen is bepaald op 1 april 2032.

2.3 Bij brief van 18 november 2021 zijn de consumenten geïnformeerd over de verschillende mogelijkheden van (te kiezen) rentevaste periodes met de bijbehorende rentepercentages. In deze brief was het volgende opgenomen:
"(…)
Tot wanneer kunt u uw keuze aan ons doorgeven?
U kunt tot 15 februari 2022 aan ons doorgeven welke nieuwe rentevaste periode u kiest. Ontvangen wij uw keuze daarna of geeft u geen keuze door? Dan krijgt u automatisch de rentevaste periode zoals uitgewerkt in het leningoverzicht in bijlage 'Leningoverzichten'
(…)
Hoe geeft u uw keuze aan ons door?
Kiest u voor de rentevaste periode die wij hebben uitgewerkt in het overzicht in bijlage 'Leningoverzichten'? Dan hoeft u niets te doen. Wij passen uw rentepercentages automatisch aan. Kiest u voor een andere rentevaste periode? Dan kunt u uw keuze op twee manieren aan ons doorgeven:
• Via Mijn hypotheek in Internet Bankieren vanaf 1 december 2021.
• Via het formulier 'Ik kies voor een nieuwe rentevaste periode'
(…)

2.4 In de *'Bijlage Formulier 'Ik kies voor een nieuwe rentevaste periode"* bij de brief van 18 november 2021 was het volgende opgenomen:
"(…)
Rentepercentages Woning Hypotheek per 18 november 2021

Lening 622.962.566	**Leningdeel 108**	**Leningdeel 116**
Rentevaste periode		
1 mnd	□ 0,750 (0,8)	□ 0,750 (0,8)
1 jaar vast	□ 0,500 (0,5)	□ 0,750 (0,8)
2 jaar vast (24 mnd bedenktijd)	□ 0,500 (0,5)	□ 0,750 (0,8)
3 jaar vast (24 mnd bedenktijd)	□ 0,750 (0,8)	□ 0,750 (0,8)
5 jaar vast	□ 0,750 (0,8)	□ 0,750 (0,8)
6 jaar vast	□ 0,750 (0,8)	□ 0,750 (0,8)
7 jaar vast (24 mnd bedenktijd)	□ 0,750 (0,8)	□ 0,750 (0,8)

Bent u geïnteresseerd in een langere rentevaste periode dan die wij u aanbieden? Daarvoor zijn verschillende mogelijkheden. Neemt u contact op met uw adviseur om deze mogelijkheden te bespreken. Informeer vooraf bij uw adviseur naar de kosten voor verlengen, advies en bemiddeling. Zo weet u waar u aan toe bent. (…)'

2.5 Op 10 december 2021 heeft een telefoongesprek tussen de bank en de consument 1 plaatsgevonden naar aanleiding van de brief van 1 oktober 2021.

2.6 Op 4 februari 2022 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de consument 1 en een hypotheekadviseur van de bank. Op 7 en 8 februari 2022 hebben telefonische gesprekken tussen de consument 1 en de bank plaatsgevonden.

2.7 De consumenten hebben op 8 februari 2022 bij de bank een klacht ingediend over de aanbiedingsbrief van 18 november 2021 van de bank. De bank heeft bij brief van 10 februari 2022 deze klacht van de consumenten afgewezen. De consumenten zijn per e-mail van 21 maart 2022 daartegen in beroep gegaan bij de afdeling klachten-management van de bank. Per brief van 27 juni 2022 heeft de bank de klacht nogmaals afgewezen.

2.8 De consumenten hebben inzage gevraagd in hun klachtendossier en de opnames van de gevoerde telefoongesprekken opgevraagd. Op 4 november 2022 hebben de consumenten een usb-stick ontvangen met daarop de geluidsopname van de telefoon-gesprekken. De consumenten hebben de geluidsopnames van de gesprekken van 10 december 2022, 7 februari 2022 en 8 februari 2022 ook ingediend bij de onderhavige klacht.

2.9 De klacht van de consumenten over een kwestie inzake bonusparticipaties is wel opgelost met de bank, maar hun klacht over de verlening van de rentevaste periode niet. De consumenten hebben hun klacht op 29 december 2022 bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.10 De consumenten klagen erover dat de bank hen niet heeft gewezen op de mogelijkheid om een langere rentevaste periode dan 10 jaar af te sluiten. Zij hebben meerdere malen aangegeven op zoek te zijn naar een langere rentevaste periode dan 7 jaar die in de aanbiedingsbrief stond vermeld. Nadat de consument 1 in het gesprek van 10 december 2021 te horen heeft gekregen dat voor een langere rentevaste periode de looptijd van de hypothecaire geldlening moet worden aangepast, is hem niet gevraagd of hij dat zou willen of overwegen. Er is hun ook geen persoonlijk advies-gesprek aangeboden. In het gesprek van 10 december 2021 is uiteindelijk wel toegelicht dat in de brief van 18 november 2021 ook een 10-jaars rentevaste periode wordt bedoeld (het uitgewerkte voorbeeld). Daarop heeft de consument 1 geconcludeerd dat een nog langere rentevast-periode kennelijk geen optie meer was omdat die voorbij de looptijd van deze leningdelen zou gaan.

De verlenging van de looptijd bleek echter in een gesprek van 4 februari 2022 wel mogelijk maar toen hebben de consumenten te horen gekregen dat het veel tijd in beslag zou nemen en dat een adviesgesprek nodig was. Om zo'n lang adviestraject te voorkomen, hebben de consumenten geprobeerd een '*gesprek zonder advies*' met een hypotheekregisseur van de bank in te plannen om zo de looptijd van de twee leningdelen te kunnen verlengen. De consumenten hebben daarvoor beiden de benodigde kennis- en ervaringstoets afgelegd. Er bleek echter niet tijdig (voor 15 februari 2022) personeel beschikbaar te zijn voor een gesprek met een hypotheekregisseur en er was geen flexibiliteit vanuit de bank om daarvoor personeel vanuit advies (een hypotheekadviseur) in te zetten, zelfs niet toen de consumenten hadden aangeboden de kosten voor een adviestraject wel voor hun rekening te willen nemen. De consumenten verwijten de bank daarom dat zij de consumenten niet heeft gefaciliteerd in de mogelijkheid om het afsluiten van een langere rentevaste periode mogelijk te maken. Dat had de bank kunnen doen door (tijdig) te informeren dat daarvoor eerst de looptijden van de leningdelen hadden moeten worden verlengd. Indien de bank dit in het gesprek van 10 december 2021 direct had aangegeven, was er volgens de consumenten geen probleem geweest omdat zij het dan tijdig hadden kunnen aanvragen.

2.11 Volgens de consumenten lopen zij door de gang van zaken een ongewenst renterisico omdat hun voorkeur uitging naar een rentevaste periode van 20 jaar in plaats van 10 jaar gelet op de toenmalige rentestand. Zij achten de bank gehouden om deze mogelijkheid alsnog aan hen aan te bieden en kwijtschelding van de advieskosten als tegemoetkoming in dit onfortuinlijke traject.

Het verweer

2.12 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank (toerekenbaar) tekort is geschoten in haar (zorg)verplichten tegenover de consumenten naar aanleiding van haar voorstel (van 18 november 2021) voor verlening van de rentevaste periode bij twee van de zes delen van de hypothecaire geldlening van de consumenten.

3.2 Vast staat dat de consumenten bij brief van 18 november 2021 zijn geïnformeerd over verschillende rentepercentages bij verschillende rentevaste periodes en dat de consumenten tot 15 februari 2022 hun keuze konden doorgeven voor de verlenging per 1 maart 2022 van de aflopende rentevaste periodes van twee delen van hun hypothecaire geldlening. Het was de consumenten voorts duidelijk dat de einddatum van deze leningdelen was bepaald op 1 april 2032.

Geen sprake van een uitgesproken wens

3.3 De commissie is van oordeel dat uit het gesprek van 10 december 2021 tussen de consument I en de bank[1], niet blijkt dat de consumenten nadrukkelijk een rentevaste periode van langer dan 10 jaar hadden willen afsluiten. Er is wel gesproken over een langere rentevaste periode dan 7 jaar en dat de consumenten ook voor een rentevaste periode van 10 jaar konden kiezen. Het voorstel voor een rentevaste periode van 10 jaar was ook uitgewerkt in het leningoverzicht bij de brief. Ook de einddatum van de leningdelen is in het gesprek benoemd, maar de consument I heeft daar niet op doorgevraagd. Uit het gesprek blijkt voorts dat de uitleg van de bank voor de consument I op dat moment voldoende was en dat hij zou gaan overleggen met de consument II en zij dan een keuze zouden maken. De consumenten hebben niet aannemelijk gemaakt waarom de bank hun op dat moment een adviesgesprek had moeten aanraden of (verder) in had moeten gaan op de mogelijkheid om (ook) de looptijd van de leningdelen te verlengen waardoor zij mogelijk (ook) een langere rentevaste periode zouden kunnen afsluiten. Voor zover de consument I heeft gesteld dat het juist de reden was om contact met de bank op te nemen omdat in de brief van 18 november 2021 stond dat bij interesse voor een langere rentevaste periode met de bank contact kon worden opgenomen (zie 2.4), maakt dit contact zoeken met de bank nog niet (expliciet) duidelijk dat zij indien mogelijk een langere rentevaste periode dan 10 jaar wilden afsluiten. Zoals hierboven is toegelicht, heeft de consument I dat in het gesprek niet aangegeven of daar naar gevraagd. Voor de bank was er geen aanleiding om uitgebreid in te gaan op de mogelijkheden van, en/of de vereiste procedure voor, het verlengen van de looptijd van de leningdelen. Het feit dat de rentevaste periode van 10 jaar vrijwel geheel aansloot op de einddatum van de leningdelen gaf daar (juist) ook geen aanleiding toe. Voor zover de consumenten er na het gesprek van 10 december 2021 van uit gingen dat verlening van de looptijd van de leningdelen niet mogelijk was, komt dat voor hun eigen rekening en risico. De consumenten hebben in de periode van 10 december 2021 tot 4 februari 2022 de bank vervolgens niet meer benaderd of om nadere informatie daarover gevraagd.

[1] De consumenten hebben naast de audio-opname ook een transcript van dit gesprek ingediend, welk transcript als bijlage bij deze uitspraak is opgenomen.

3.4 Voorts is aan de orde de vraag of de bank in februari 2022 niet meer had kunnen of moeten doen? Het gesprek van 4 februari 2022 van de consument I met de bank ging kennelijk over een mogelijke wijziging van de hypotheekvorm. Daarbij heeft hij ook te horen gekregen dat het in principe mogelijk is om de looptijd van de (twee) leningdelen te verlengen. In het telefoongesprek van 7 februari 2022 heeft hij vervolgens gevraagd naar de mogelijkheden om dat vóór 15 februari 2022 rond te kunnen krijgen. Op basis van een adviestraject kon dat volgens de bank niet meer maar mogelijk wel zonder advies via een hypotheekregisseur van de bank, waarvoor de consumenten de benodigde kennis- en ervaringstoets hadden gedaan. Daarbij was de vraag of een gesprek met een hypotheekregisseur nog ingepland kon worden en of dat dan nog zou kunnen leiden tot verkrijgen van een renteaanbod vóór 15 februari 2022 met een langere rentevaste periode dan 10 jaar. Dat werd niet meteen duidelijk en de consument I zou daarover worden teruggebeld. De consument I heeft vervolgens op 8 februari 2022 (zelf) weer telefonisch contact opgenomen met de bank waarbij hij te horen heeft gekregen dat een gesprek met een hypotheekregisseur vóór 15 februari 2022 niet meer mogelijk was. De bank heeft daarover gesteld dat het haar niet kan worden verweten dat zij op een zo'n korte termijn geen adviseur beschikbaar had om de wijziging via het kanaal 'hypotheek zonder advies' te bewerkstelligen. Daarnaast heeft de bank aangevoerd dat het niet vaststaat dat de gewenste wijzigingen voor 15 februari 2022 doorgevoerd hadden kunnen worden omdat ook bij het verlengen van de looptijd van een bestaande lening, inkomensgegevens, bewijs van de woningwaarde et cetera, dienen te worden aangeleverd aan de hand waarvan de bank vervolgens toetst of de lening al dan niet passend is. Het betreft volgens de bank een uitgebreid traject dat enkele weken in beslag neemt en te vergelijken is met het afsluiten van een geheel nieuwe lening. Naar het oordeel van de commissie kan het de bank in redelijkheid niet worden verweten dat zij niet tegemoet kon komen aan het verzoek van de consumenten, om de looptijd van de twee leningdelen voor 15 februari 2022 te verlengen omdat de consumenten dat pas zeer kort daarvoor hadden aangevraagd.

3.5 Wat betreft de discussie tussen partijen over de vraag of een verlenging van de looptijd met of zonder personeelscondities mogelijk is, heeft de bank (bij dupliek) erkend dat het mogelijk is dat personeelscondities blijven gelden als de looptijd van (een deel van) de lening verlengd kan worden. Naar het oordeel van de commissie staat dit echter los van de vraag of de bank al dan niet de mogelijkheid van verlening van de looptijd van de leningdelen (actief) had moeten aanbieden. In dit geval ging het om aflopende rentevaste periodes waar de bank de consumenten ruim van tevoren over heeft geïnformeerd. Het was aan de consumenten om naar aanleiding daarvan een besluit te nemen of, indien zij dat wilden, daarover tijdig advies te vragen.

Wat is de conclusie?

3.6 De conclusie is dat de bank uit het gesprek van 10 december 2021 niet heeft kunnen of moeten afleiden dat de consumenten de looptijd van de twee betreffende leningdelen hadden willen verlengen omdat zij de wens hadden een langere rentevaste periode af te sluiten dan 10 jaar. Het had juist op de weg van de consumenten gelegen om, indien gewenst, daar navraag over te doen of daartoe tijdig een adviesgesprek bij de bank aan te vragen. Dat de bank deze mogelijkheid in het gesprek niet nadrukkelijk heeft genoemd, maakt niet dat de bank daarmee (toerekenbaar) is tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens de consumenten. De bank heeft voldoende informatie gegeven over de afloop van de rentevaste periode en de mogelijkheden voor een nieuw te kiezen rentevaste periode. Er was geen aanleiding voor de bank (om te kunnen vermoeden) dat de consumenten de looptijd van de leningdelen hadden willen verlengen. Het kan de bank voorts niet worden verweten dat, op het (latere) moment dat de consumenten daar wel nadrukkelijk naar hebben gevraagd, dat niet meer voor 15 februari 2022 mogelijk was. Het gaat dan feitelijk om een 'nieuwe' hypotheek-aanvraag waarvoor de bank een uitgebreide beoordeling dient te maken waarbij zij niet gehouden kan worden om dat binnen enkele dagen te doen. De vordering van de consumenten dient daarom te worden afgewezen.

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

Bijlage – transcript telefoongesprek 10 december 2021 zoals overgelegd door de consumenten

Transcriptie (klant / *bankmedewerker)*	
1.	*Goedemiddag ABN AMRO bank met [..]* [redacted]
2.	Goedemiddag met [redacted]
3.	*dag*
4.	ik heb een vraagje, ik heb een brief gekregen inzake onze hypotheek
5.	*ja*
6.	dat betreft de verlenging van de renteloopti jd, daar zitten tot 7 jaar renteperiodes in opgenomen en ik ben eigenlijk benieuwd naar wat het zou betekenen als we langere renteperiodes zouden overwegen en daar staat dan bij dat ik contact moet zoeken om daar info over te krijgen
7.	*Goed dat u hiervoor inderdaad contact op neemt, ik ga de gegevens van uw hypotheek erbij pakken. Zoals ik het nu zie, u heeft veilig ingebeld, dank u wel, gaat het om leningdeel 108 en 116*
8.	Ja
9.	*Even kijken, dan voor lenindeel 116 zal ik even nakijken wat dan het rentepercentage wordt als u kiest voor rentevastperiode van 7 jaar. Ja want dan voor beide leningdelen zou dan een nieuw rentepercentage van 0.75% gelden*
10.	Ja, in de, even kijken, het overzicht dat wij hebben gekregen zijn alle renteloopti jden uiteindelijk dezelfde 0.75% geloof ik ja
11.	*Klopt. Voor het aflossingsvrije leningdeel betekent dit dat het maandbedrag wijzigt naar EUR 75.94*
12.	Sorry?
13.	*EUR 75,94 wordt het nieuwe maandbedrag voor het aflossingsvrije leningdeel als je kiest voor een rentevastperiode van 7 jaar met een rentepercentage van 0.75%*
14.	OK, sorry, maar mijn vraag is: wij hebben hier een aanbieding van rentevastperiodes van 1 maand tot en met 7 jaar vast en wat ik zoek is de rentepercentages die zouden gelden als we langer dan 7 jaar zouden willen vastleggen
15.	*Dan ga ik even kijken wat mogelijk is hiervoor, want u zou eventueel langer dan 7 jaar willen?*
16.	Nou dat wil ik wel afwegen ja, ligt eraan wat de geldende rente dan wordt
17.	*Ja precies, want als ik nu kijk naar de einddatum van beide leningdelen, dan zie ik dat deze tot 1 april 2032 is. Daarom heeft u de mogelijkheid om te kiezen voor een rentevastperiode van maximaal 7 jaar. Als u voor langere rentevastperiode wilt kiezen, dan kan dat nadat eerst de einddatum is verlengd*
18.	Ok, maar de einddatum is '32 toch?
19.	*Even kijken..*
20.	Of wat zei u nou, de..?
21.	*U heeft dan nu de mogelijkheid om te kiezen voor deze leningdelen tot.. voor 7 jaar dan de nieuwe rentevastperiode, dus dan zouden we uitkomen op 2028*
22.	Ja..
23.	*2029. Maar op het moment dat u dus een langere rentevastperiode wilt dan kan dat nadat eerst de einddatum is verlengd.*
24.	Maar een 7 jarige gaat naar 2029 en jullie hebben geen looptijd die beter aansluit richting 2032? Dus een 10 jarige die zou op zich nog kunnen werken

25. *Ik ga even voor u kijken wat u nu heeft, want u heeft nu een rentevastperiode van 10 jaar*
26. Ja
27. *Wat er gebeurt is, is dat als u uw keuze niet doorgeeft middels deze brief dan wordt de huidige rentevastperiode van 10 jaar automatisch verlengd*
28. OK, maar waar vind ik dan wat voor tarief daar zou gelden?
29. *Ga ik even voor u nakijken. Want dit is een brief die u alleen doorgeeft dat de rentevastperiode eindigt. Zal ik even kijken wanneer u deze brief heeft ontvangen. Die heeft u in november gehad*
30. Ja, 18 november
31. *Klopt. Ik ga even kijken naar wat het rentepercentage gaat worden bij een rentevastperiode van 10 jaar*
32. Ja
33. *Ik heb de brief hier voor me. Als u niets doet, wat er dan gaat gebeuren is dat het rentepercentage ook 0.75% wordt voor beide leningdelen*
34. OK, maar dan zal die op een 10 jaar vast basis 0.75% zijn
35. *Klopt, dat wordt dan automatisch verlengd*
36. OK, want misschien lees ik niet goed, maar kan ik dat uit deze brief halen?
37. *Normaal staat het inderdaad in de brief vermeld, ik kan het nu alleen niet gelijk zien, ik zit even verder te kijken waar het vermeld moet staan. Even kijken, hier wordt aangegeven op de eerste pagina bij de derde kop van hoe geeft u uw keuze aan ons door, kiest u voor de rentevastperiode die wij hebben uitgewerkt in het overzicht in bijlage leningoverzichten dan hoeft u niets te doen. Wij passen uw rentepercentages automatisch aan. Kiest u voor een andere rentevast periode, dan kunt u uw keuze doorgeven via het internetbankieren of via deze formulier. Wat er wordt bedoeld dat is dat als u niets doet, dan wordt het automatisch verlengd. Vanaf 1 maart 2032 tot en met april 2030, 2032, dat is een rentevastperiode van 10 jaar. Het gebeurt automatisch. Wilt u alleen een andere rentevastperiode kiezen dan kunt u dat middels de brief of middels het internetbankieren doorgeven.*
38. OK
39. *Is dat zo helder voor u?*
40. Nou, ik snap heel goed wat je zegt, alleen bij het kopje staat er: hoe geeft u uw keuze aan ons door? Kiest u voor de rentevaste periode die wij hebben uitgewerkt in het overzicht in bijlage leningoverzichten dan hoeft u niets te doen. Dan ga ik naar de bijlage leningoverzichten.
41. *Ja, dat klopt. Wat er wordt bedoeld is dus dat er nu met 10 jaar wordt verlengd. Dat kunt u vinden op het leningoverzicht per maart 2022. Hoe dan de nieuwe situatie zal worden. En als u een andere keuze wilt, dan kunt u dat ook doorgeven.*
42. Ja, nee, ik hoor wat je zegt, alleen ik zie nergens staan dat dit een rente van 10 jaar vast betreft toch?
43. *U heeft nu een rentevastperiode van 10 jaar.*
44. Ja dat weet ik
45. *Op de eerste pagina wordt aangegeven onder het kopje van hoe geeft u uw keuze aan ons door. Dan staat er vermeld, kiest u voor de rentevastperiode die wij hebben uitgewerkt in het overzicht in bijlage leningoverzichten, dan hoeft u niets te doen, wij passen uw rente percentages automatisch aan*
46. Dus dan ga ik naar bijlage leningoverzichten en dan zie ik dat er is uitgewerkt een lening, o ja, een nieuwe, ok ja hier staat het, een nieuwe rentevast periode is vergelijkbaar met de rentevastperiode die u op dit moment heeft.
47. *Klopt*
48. Juist, ok, maar dit is vergelijkbaar, waarom staat daar niet gewoon 10 jaar dan?

49.	*Dat komt omdat u op dit moment al een rentevastperiode van 10 jaar heeft*
50.	Ja dat snap ik, maar als het vergelijkbaar is dan is dat niet per definitie gelijk, toch?
51.	*Met hetzelfde bedoelen we alleen de rentevastperiode blijft hetzelfde, het rentepercentage is het rentepercentage wat op dit moment dan geldt*
52.	Nee dat gedeelte dat snap ik, dat snap ik, want er staat de nieuwe rentevaste periode is vergelijkbaar
53.	*Ja*
54.	OK, ja ik vind dit toch wel een bijzondere formulering moet ik zeggen
55.	*Ja*
56.	Kunnen jullie iets bevestigen daarvan of zo dat dat op die manier gaat of hoe? Want als ik niks doe en het wordt automatisch aangepast en het is toch niet naar mijn zin dan kan ik er niet meer vanaf denk ik he?
57.	*Even kijken, ja wat er nu gebeurt is, de renteherziening is per maart.*
58.	Sorry?
59.	*De renteherziening is per maart, dit is de bevestiging dus dat als u niets doet dan krijgt u volgens het leningoverzicht de huidige situatie of de op dat moment geldende situatie rentepercentage op beide leningdelen van 0.75%*
60.	Ja, nee dat snap ik, maar waar ik een beetje mee zit is dat, ik snap heel goed wat u zegt en ik ga daar ook graag van uit. Het probleem is een beetje, dat, ik zou graag op papier hebben dat, er wordt ofwel dat ik aan jullie schrijf van ik wil een 10 jaars rentevast periode met dit percentage en dat jullie daar dan op bevestigen van dat is akkoord of dat jullie mij een bericht sturen dat we de gemaakte keuze voor 10 jaar vast zullen gaan regelen. En ik wil het eerst nog even uberhaupt met mijn vrouw bespreken hoor, welke rentevast, maar ik denk dat wij wel neigen naar die 10 jaars. Alleen met alle respect, ik vind het wat vaag geformuleerd in deze brief dat er een vergelijkbare rentevastperiode wordt gehanteerd als die ik nu heb. Dan denk ik van ja, vergelijkbaar vind ik niet als gelijk aan, anders had dat er gestaan, dus dat vind ik niet zo handig eerlijk gezegd.
61.	*Ja, nee, ik begrijp wat u zegt, zeker, absoluut. Ik zit even verder te kijken in deze brief. U kunt tot 15 maart 2022 uw keuze van uw nieuwe rentevastperiode aan ons doorgeven. En als wij uw keuze dan niet krijgen, dan krijgt u automatisch de rentevastperiode zoals uitgewerkt in het leningoverzicht van maart 2022, nadat de nieuwe rentevastperiodes ingaan ontvangt u binnen twee weken van ons een schriftelijke bevestiging. Dus u krijgt nog een bevestiging hierover.*
62.	Ja dat klopt, maar daar kan ik dan niet meer vanaf.
63.	*Maar dan..*
64.	Want wilt u na 1 maart, als ik na 1 maart 2022 nog iets wil wijzigen dan kan het zijn dat ik een vergoeding moet betalen
65.	*Dat klopt. Dat is voor als u nadat de rentevastperiode is ingegaan iets wilt wijzigen. Voor die tijd dan wordt er aangegeven dat u een rentevast periode heeft van 10 jaar zoals uitgewerkt in het leningsoverzicht, als u daarmee akkoord gaat dan hoeft u niets te doen en dan gaat het automatisch in. Wilt u een andere rentevastperiode dan kan dat ook, dan kunt u daar voor kiezen.*
66.	Nee, dat begrijp ik maar, ja ik wil niet ingewikkeld doen maar het wordt wel zo een beetje ingewikkeld. Kijk ik kan tot 15 februari iets doorgeven. Als ik niets doorgeef dan krijg ik vervolgens binnen twee weken nadat de nieuwe rentevastperiode is ingegaan een bevestiging van jullie, dus dat betekent half maart. Als ik na 1 maart nog iets wil wijzigen dan kan het zijn dat ik een vergoeding moet betalen, dus ik krijg de bevestiging pas op het moment dat ik niets meer kan wijzigen
67.	*Ja u krijgt die bevestiging nadat de wijziging is ingegaan. Heeft u het voornemen om iets te gaan wijzigen of dat niet?*

68.	Nee, mijn voornemen is dat ik waarschijnlijk de 10 jaarsrente wil, maar ik heb niet zo heel veel trek in een procedure waarbij ik gewoon niks doorgeef en jullie zeggen van ja dan gaan we een vergelijkbare renteperiode doen en dat ik dan straks wordt geconfronteerd met iets dat ik denk van ja maar dat is niet, ik wil gewoon op schrift hebben dat als ik voor 10 jaar kies dat ik 10 jaar krijg
69.	*Ja, ik begrijp zeker dat u een bevestiging zoekt, maar dat wordt middels deze brief wel al aangegeven dat u niets hoeft te doen want dan gaat het al automatisch in*
70.	Ja dat is waar, maar jullie zeggen vergelijkbaar en vergelijkbaar is niet hetzelfde als gelijk. En ik snap best wel dat, maar ik vind het gewoon een beetje onhandig geformuleerd. Vergelijkbaar is niet hetzelfde als gelijk
71.	*Waar ziet u staan dat het vergelijkbaar is?*
72.	OK, even kijken. Waar waren we net. Even kijken, even kijken, even, net al helemaal opgeruimd, even kijken waar staat dat het
73.	*Want ik zit ook even mee te kijken in de brief maar ik zie dat toch niet gelijk staan*
74.	OK, bij de bijlage leningoverzichten
75.	*Ja*
76.	staat in de tweede alinea "het tweede leningoverzicht geeft de nieuwe situatie weer bij een nieuwe rentevaste periode. De nieuwe rentevastperiode is vergelijkbaar met de rentevastperiode die u op dit moment heeft". Dat is de enige indicatie dat het wellicht een 10 jaars rente zal zijn. En vergelijkbaar is gewoon niet hetzelfde als gelijk. Dus ik, ja weet je, dit zijn ongetwijfeld juristen die dit hebben opgesteld, maar, en waarschijnlijk zal het wel goed gaan
77.	*het gaat zeker goed, ik zit nog even verder te kijken waar u dit ziet staan van vergelijkbare rente. Bij de toelichting van het leningoverzicht*
78.	Ja, dus bijlage leningoverzichten
79.	*Ja*
80.	Dat begint dan met "hieronder ziet u twee leningoverzichten met daarin alle leningdelen", zie je die?
81.	*Even kijken, welke pagina is dat?*
82.	Ja, er staat, dat is ook fijn, er staat geen paginanummering op, dus ja, er is maar één pagina die als kopje heeft "Bijlage leningoverzichten". Heb je die kunnen vinden?
83.	*Ja, ik ga hem er even bij pakken. Bijlage leningoverzichten.*
84.	Ja
85.	*Ja, ik heb hem hier inderdaad voor me.*
86.	Ja en daar staat dan "hieronder ziet u twee leningoverzichten met daarin alle leningdelen die u op dit moment heeft".
87.	*Klopt, ik zie het inderdaad nu staan. Hier wordt aangegeven "het tweede leningoverzicht geeft de nieuwe situatie weer bij een nieuwe rentevaste periode. De nieuwe rentevaste periode is vergelijkbaar met de rentevastperiode die u op dit moment heeft". En daarmee wordt bedoeld u heeft op dit moment een rentevastperiode van 10 jaar en bij de situatie per maart 2022 is rekening gehouden met weer een rentevastperiode van 10 jaar.*
88.	Ja
89.	*Dus alleen de rentevastperiode wordt vergeleken maar niet de rentepercentages: 3,75% wijzigt naar 0,75%*
90.	Ja, nee maar ik snap heel goed wat hier staat, alleen ik vind het een wat rare aanduiding om te zeggen dat de rentevastperiode vergelijkbaar is met wat ik nu heb. Want ik wil niet vergelijkbaar, ik wil gewoon 10 jaar.
91.	*Dat heeft u ook en dat is ook aangegeven in het leningoverzicht zoals u ziet bij maart 2022 dan ziet u het eerste leningdeel meegroeihypotheek staan en dan bij de datum,*

	bij de renteherzieningsdatum/einddatum staat aangegeven per maart 2032 gaat het in en dat zal dan lopen tot en met 1 april 2032
92.	Kijk, heel goed, heel goed, heel goed, dat is waar ik naar zocht. Renteherziening / einddatum. En dat is de einddatum van de rentelooptijd mag ik dan vanuit gaan
93.	*Ja, aan de hand daarvan kunt u zien per wanneer het ingaat en wanneer het eindigt die rentevaste periode*
94.	Ja, even kijken dat klopt ook want, oh ja, renteherziening 01-03-2032, ja, ja, ja, ja, exact heel goed, dit is wat ik zocht
95.	*Ja, ja klopt*
96.	OK, dan ben ik eruit, ik ga het overleggen met mijn echtgenote en dan laten we wel of niks weten en dan gaat dat goedkomen
97.	*Hartstikke goed, ik hoop dat u hier wat meer mee gerustgesteld bent*
98.	Zeker, hartstikke goed gedaan, heel goed
99.	*Fijn om te horen, fijn om te horen. Dan wens ik u alvast een heel fijn weekend*
100.	Ja, hetzelfde prima
101.	*Dank u wel, tot ziens*
102.	Dag