

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid 2025-0928

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M. Groen, secretaris)

|                 |                                                                        |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------|
| Datum uitspraak | 20 november 2025                                                       |
| Klacht van      | Mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen de consumenten  |
| Tegen           | BLG Wonen, gevestigd te Geleen, verder te noemen de kredietverstrekker |
| Aard uitspraak  | Bindend advies                                                         |
| Uitkomst        | Vordering afgewezen                                                    |
| Bijlage         | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving                           |

### Samenvatting

Totstandkoming overeenkomst. Nieuwe rentevaste periode. De consumenten hebben in 2008 een overeenkomst voor een hypothecaire geldlening gesloten met de kredietverstrekker. Op 1 februari 2025 liep de rentevaste periode voor deze hypothecaire geldlening af. De consumenten hebben niet gereageerd op de brieven van de kredietverstrekker, waardoor zij de rente heeft vastgezet voor 7 jaar. De consumenten zijn het hier niet mee eens en stellen dat zij in de betreffende periode te maken hadden met een acute medische crisissituatie, waardoor het voor hen onmogelijk was om tijdig op de brieven van de kredietverstrekker te reageren en zij de consequenties van niet-handelen niet konden overzien. De kredietverstrekker stelt zich op het standpunt dat de consumenten hebben erkend alle brieven van de kredietverstrekker te hebben ontvangen en dat zij, als aangekondigd in de brieven, de rente voor 7 jaar mocht vastzetten nu de consumenten daarop niet reageerden. De commissie is van oordeel dat het niet-handelen van de consumenten gezien moet worden als een verklaring waar de kredietverstrekker op mocht vertrouwen. Er is daardoor sprake van een geldige overeenkomst voor een nieuwe rentevaste periode. De vordering van de consumenten wordt 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 en 2) het verweerschrift van de kredietverstrekker.
- 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 kredietverstrekker 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 15 januari 2008 een overeenkomst voor een hypothecaire geldlening gesloten met de kredietverstrekker. De consumenten hebben daarbij gekozen voor een rentevaste periode van 10 jaar. In de offerte staat onder rentevaste periode het volgende:

*1 maand voor het verstrijken van de rentevaste periode wordt een nieuwe aanbieding gedaan, waarbij men kan kiezen uit de aangeboden rentepercentages met de bijbehorende rentevaste perioden.*

- 2.2 In 2018 moesten de consumenten een nieuwe rentevaste periode kiezen. Zij hebben toen gekozen voor een rentevaste periode van 7 jaar. De rente bedroeg op dat moment 2,35% voor beide leningdelen.
- 2.3 Op 1 februari 2025 ging een nieuwe rentevaste periode in. Op 29 oktober 2024 hebben de consumenten een brief met de rentevoorstellen voor deze renteverlenging ontvangen van de kredietverstrekker. Deze voorstellen bedroegen onder andere voor leningdeel 1:

| Rentevaste periode | Rente | Uw nieuwe maandbedrag | Verschil met uw maandbedrag nu |
|--------------------|-------|-----------------------|--------------------------------|
| 5 jaar             | 4,17% | € 436,61              | + € 42,75                      |
| 7 jaar             | 4,30% | € 439,77              | + € 45,91                      |

En voor leningdeel 2:

| Rentevaste periode | Rente | Uw nieuwe maandbedrag | Verschil met uw maandbedrag nu |
|--------------------|-------|-----------------------|--------------------------------|
| 5 jaar             | 3,97% | € 290,80              | + € 118,66                     |
| 7 jaar             | 4,10% | € 300,33              | + 128,19                       |

- 2.4 Daarnaast is in deze brief het volgende opgenomen:

*Horen we niets van u?*

*Dan krijgt u rond 1 januari 2025 een herinnering van ons. Hierin vindt u dezelfde rentes als in deze brief.*

*Als we dan ook niets van u horen, dan verlengen we de leningdelen zo:*

*leningdeel 1 met een rentevaste periode van 7 jaar*

*leningdeel 2 met een rentevaste periode van 7 jaar*

- 2.5 De consumenten hebben niet op deze brief gereageerd. Op 2 januari 2025 heeft de kredietverstrekker een herinnering voor de renteverlenging naar de consumenten gestuurd. In deze brief is het volgende opgenomen:

*Horen we niets van u?*

*Als we voor 15 januari 2025 niets van u horen, dan verlengen we uw leningdelen zo:*

*leningdeel 1 met een rentevaste periode van 7 jaar*

*leningdeel 2 met een rentevaste periode van 7 jaar*

- 2.6 De consumenten hebben ook deze brief ontvangen, maar hier niet op gereageerd. Per 1 februari 2025 heeft de kredietverstrekker de rente voor beide leningen vastgezet voor 7 jaar.
- 2.7 Op 2 mei 2025 hebben de consumenten de kredietverstrekker verzocht om de nieuwe rentevaste periode te wijzigen van 7 jaar naar 5 jaar. Dit verzoek is op 7 mei 2025 afgewezen.
- 2.8 De onderlinge uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing geleid, waarna de consumenten zich tot Kifid hebben gewend.

#### *De klacht en vordering*

- 2.9 De consumenten klagen erover dat de kredietverstrekker de rentevaste periode niet wil aanpassen van 7 jaar naar 5 jaar. Ter onderbouwing van hun klacht voeren zij – samengevat en voor zover voor de beoordeling van de klacht relevant – het volgende aan.
- 2.10 Door een acute medische crisissituatie was het voor de consumenten onmogelijk om binnen de gegeven termijn te reageren op de brieven van de kredietverstrekker. Door deze omstandigheden hebben de consumenten de urgentie en de noodzaak tot onmiddellijke actie onvoldoende kunnen overzien.
- 2.11 Er is geen expliciete instemming gegeven voor de toegepaste rentevaste periode van 7 jaar. Er is geen sprake geweest van een geldige wilsovereenstemming zoals bedoeld in artikel 3:33 en 3:34 Burgerlijk Wetboek (BW). De acute medische crisissituatie maakte de consumenten fysiek en mentaal volledig incapabel om weloverwogen beslissingen te nemen. Het is medisch onderbouwd dat er sprake was van tijdelijke wilsonbekwaamheid in de periode van oktober 2024 tot en met januari 2025.
- 2.12 Doordat de kredietverstrekker de rentevaste periode niet wil aanpassen, schendt zij haar zorgplicht als bedoeld in de Wet op het Financieel Toezicht en zoals deze voortvloeit uit de beginselen van redelijkheid en billijkheid als bedoeld in artikel 6:2 en 6:248 BW.

Een eenzijdige beslissing tot het vastzetten van een rentevaste periode, terwijl er sprake was van een overmachtssituatie en aantoonbare wilsonbekwaamheid, getuigt van een gebrek aan zorgvuldigheid.

2.13 De keuze voor een andere rentevaste periode heeft een significant effect op de hoogte en de duur van de verhoogde maandlasten. De automatische verlenging van de rentevaste periode houdt onvoldoende rekening met de persoonlijke financiële situatie van de consumenten en pakt disproportioneel nadelig uit.

2.14 De consumenten vorderen dat de kredietverstrekker de rentevaste periode aanpast van 7 jaar naar 5 jaar.

*Het verweer*

2.15 De kredietverstrekker 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 deze zaak over?*

3.1 De commissie moet beoordelen of de kredietverstrekker gehouden is de rentevaste periode van de consumenten aan te passen van 7 naar 5 jaar. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en licht dat hierna toe.

*Juridisch kader*

3.2 Artikel 6:217 BW bepaalt dat een afspraak (overeenkomst) tot stand komt door een aanbod en een aanvaarding daarvan. De brief van de kredietverstrekker van 29 oktober 2024 kan gezien worden als een aanbod voor het kiezen van een nieuwe rentevaste periode. Een aanvaarding houdt in dat de consument een tot de kredietverstrekker gerichte verklaring moet hebben gedaan die strekt tot aanvaarding van het aanbod van de kredietverstrekker (artikel 3:33 BW) en die overeenstemt met zijn wil om het aanbod te aanvaarden.

3.3 De verklaring tot aanvaarding van een aanbod kan mondeling of schriftelijk geschieden, maar ook in een gedraging besloten liggen artikel 3:37 lid 1 BW). Een niet-handelen kan onder bepaalde omstandigheden ook als een verklaring worden beschouwd.

3.4 Er kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een niet met een verklaring overeenstemmende wil indien de wederpartij de verklaring of gedraging heeft opgevat als een verklaring die wel met de wil overeenstemde en hij aan die verklaring of gedraging in de gegeven omstandigheden redelijkerwijze die betekenis mocht toekennen (artikel 3:35 BW).

- 3.5 De bewijslast van de stelling dat een overeenkomst tot stand is gekomen met de consumenten over de rentevaste periode rust op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering op de kredietverstrekker.

*Is er tussen partijen een overeenkomst tot stand gekomen?*

- 3.6 De consumenten stellen dat zij geen aanbod van de kredietverstrekker hebben aanvaard en doen een beroep op het ontbreken van een wilsovereenstemming. De consumenten hebben wel erkend de twee brieven te hebben ontvangen van de kredietverstrekker waarin de termijnen en rentevoorstellen waren aangegeven. In deze brieven is expliciet aangegeven wat de gevolgen zijn van niet-handelen. Aangezien de consumenten hebben erkend de brieven van de kredietverstrekker te hebben ontvangen, wordt het niet-handelen van de consumenten geacht een wilsverklaring te zijn. Door niet te handelen ontstond bij de kredietverstrekker het gerechtvaardigde vertrouwen dat deze gedraging van de consumenten een wilsuiging was voor een rentevaste periode van 7 jaar. De kredietverstrekker mocht erop vertrouwen dat het niet-handelen van de consumenten een wilsverklaring was, ook als deze niet overeenstemde met de wil van de consumenten. Of het stilzwijgen van de consumenten overeenstemde met hun wil kan daarom in het midden blijven.

- 3.7 Voor zover de consumenten een beroep doen op handelingsonbekwaamheid slaagt dit beroep niet. Handelingsonbekwaamheid is een wettelijk begrip. Een natuurlijke persoon is alleen handelingsonbekwaam als dat volgt uit een wettelijke bepaling. Dat staat in artikel 3:32 lid 1 BW. Het is niet gebleken dat er ten tijde van het verlengen van de rentevaste periode sprake was van handelingsonbekwaamheid bij de consumenten.

*Heeft de kredietverstrekker haar zorgplicht geschonden?*

- 3.8 Op grond van artikel 4:24a lid 1 Wet op het financieel toezicht (hierna: Wft) moet de kredietverstrekker als financiële dienstverlener op zorgvuldige wijze de gerechtvaardigde belangen van de consument in acht nemen. Dit betreft de algemene zorgplicht van financiële dienstverleners.
- 3.9 Het is de commissie niet gebleken dat de kredietverstrekker deze verplichting heeft geschonden. De kredietverstrekker heeft de consumenten tijdig en juist, per brieven van 29 oktober 2024 en 2 januari 2025 geïnformeerd over het kiezen van een nieuwe rentevaste periode en de gevolgen van niet-handelen. De zorgplicht van de kredietverstrekker gaat niet zover dat zij de consument hier bovenop extra had moeten waarschuwen voor de consequenties van niet-handelen.

#### 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](http://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](http://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 2024, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### Relevante bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek (BW)

#### Artikel 3:33 BW

*Een rechtshandeling vereist een op een rechtsgevolg gerichte wil die zich door een verklaring heeft geopenbaard.*

#### Artikel 3:34 BW

- 1. Heeft iemand wiens geestvermogens blijvend of tijdelijk zijn gestoord, iets verklaard, dan wordt een met de verklaring overeenstemmende wil geacht te ontbreken, indien de stoornis een redelijke waardering der bij de handeling betrokken belangen belette, of indien de verklaring onder invloed van die stoornis is gedaan. Een verklaring wordt vermoed onder invloed van de stoornis te zijn gedaan, indien de rechtshandeling voor de geestelijk gestoorde nadelig was, tenzij het nadeel op het tijdstip van de rechtshandeling redelijkerwijze niet was te voorzien.*
- 2. Een zodanig ontbreken van wil maakt een rechtshandeling vernietigbaar. Een eenzijdige rechtshandeling die niet tot een of meer bepaalde personen gericht was, wordt door het ontbreken van wil echter nietig.*

#### Artikel 3:35 BW

*Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.*

#### Artikel 3:37 BW

- 1. Tenzij anders is bepaald, kunnen verklaringen, met inbegrip van mededelingen, in iedere vorm geschieden, en kunnen zij in een of meer gedragingen besloten liggen.*
- 2. (...)*