Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0280

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Datum uitspraak	6 april 2023
Klacht van	Mevrouw [consument 1] en de heer [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., gevestigd te Amsterdam, handelend onder de naam Florius, verder te noemen Florius
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Interne notitie van het telefoongesprek van 24 mei 2022 en relevante passages uit het transcript van het telefoongesprek van 24 mei 2022

Samenvatting

De consumenten hebben een hypothecaire geldlening bij Florius en wilden de rente tussentijds wijzigen. De consumenten stellen dat Florius onjuist heeft voorgelicht en onduidelijk heeft gecommuniceerd over de wijze waarop de tussentijdse rentewijziging digitaal kon worden aangevraagd en de gewenste rentewijziging daardoor onnodig vertraagd is. De commissie oordeelt dat uit het telefoongesprek niet is gebleken dat Florius onjuiste informatie heeft verstrekt en de vertraging niet aan Florius kan worden toegerekend. 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; 3) het verweerschrift van Florius; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van Florius.

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 Florius 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 in 2010 een hypothecaire geldlening bij (een rechts-voorganger van) Florius afgesloten.

2.2 Op 24 mei 2022 hebben partijen telefonisch een onderhoudsgesprek gevoerd over de hypothecaire geldlening en hebben zij gesproken over tussentijdse wijziging van de rente in de digitale bankomgeving. Zij hebben toen ook gesproken over het vastzetten van de rente voor een periode van 15 jaar tegen 3,53%. De vergoedingsrente bedroeg ongeveer € 9.800,-. De interne notitie van het gesprek en het transcript zijn opgenomen in de bijlage.

2.3 Op 9 juni 2022 hebben de consumenten contact opgenomen met Florius en aangegeven te wachten op de bevestiging van het gesprek dat heeft plaatsgevonden op 24 mei 2022. Dezelfde dag heeft Florius een gespreksverslag toegezonden aan de consumenten.

2.4 Op 21 juni 2022 hebben de consumenten telefonisch contact opgenomen met Florius en aangegeven dat het hen niet lukte om in de digitale bankomgeving de rente tussentijds te wijzigen. Florius heeft tijdens dat gesprek aangegeven dat hiervoor een machtigingsformulier benodigd was.

2.5 Op 23 juni 2022 hebben de consumenten zich bij Florius beklaagd over het machtigingsproces.

2.6 Op 27 juni 2022 hebben de consumenten contact opgenomen met Florius en gevraagd of de door hen ingevulde machtiging is ontvangen. Florius heeft kenbaar gemaakt dat dat niet het geval was en de consumenten hebben dezelfde dag het ingevulde machtigingsformulier aan Florius doen toekomen. Florius heeft het formulier op 28 juni 2022 verwerkt. Eveneens op 28 juni 2022 heeft Florius de consumenten telefonisch uitgelegd hoe zij de rente in de digitale bankomgeving kon wijzigen. De consumenten hebben dezelfde dag in hun digitale bankomgeving een rentewijzigingsverzoek ingediend en Florius heeft hier een bevestiging van verstuurd. De rente is per 1 augustus 2022 voor een periode van 15 jaar vastgezet op 4,23%. De consumenten hebben hiervoor een vergoeding van € 6.545,51 betaald.

2.7 Bij brief van 12 juli 2022 hebben de consumenten bij Florius hun onvrede geuit over de trage afhandeling van hun verzoek. Vanwege het uitblijven van een reactie van Florius hebben de consumenten hun beklag nogmaals (per e-mail en post) ingediend op 7 september 2022. Florius heeft de consumenten op 13 september 2022 van een reactie voorzien en het verzoek van de consumenten afgewezen.

De klacht en vordering

2.8 De consumenten stellen dat Florius jegens hen is tekortgeschoten. Florius heeft de consumenten onjuist voorgelicht en heeft vervolgens onduidelijk gecommuniceerd over de wijze waarop de tussentijdse rentewijziging digitaal moest worden aangevraagd.

Als gevolg hiervan hebben de consumenten de aanvraag later ingediend dan gewenst en zijn zij geconfronteerd met een hogere rente. De consumenten voeren hiertoe het volgende aan:

i. De consumenten verkeerden in de veronderstelling dat de rentewijzing pas na ontvangst van het gespreksverslag van 24 mei 2022 kon worden aangevraagd. Ook hun adviseur die bij het gesprek aanwezig was, verkeerde in deze veronderstelling. Pas op 9 juli 2022 bleek dat dit geen vereiste was. Nadien hebben de consumenten frequent bij Florius aangegeven de rente te willen wijzigen, Florius heeft hierbij niet attent en voortvarend gehandeld.

ii. Daarbij hebben de consumenten hun onvrede geuit over de klachtprocedure bij Florius. De eerst klacht is door Florius niet ontvangen en pas nadat de klacht voor de tweede keer is toegezonden, volgde een reactie.

2.9 De consumenten vorderen een schadebedrag, door hen begroot op € 12.300,- (zijnde het verschil tussen 3,94% en 3,53% over een periode van 15 jaar) of dat Florius de rente van 24 mei 2022 met terugwerkende kracht naar 1 juni 2022 hanteert voor een rentevastperiode van 15 jaar.

Het verweer

2.10 Florius 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 Florius de consumenten onjuist heeft voorgelicht en onduidelijk heeft gecommuniceerd over de wijze waarop de tussentijdse rente-wijziging digitaal kon worden aangevraagd en de gewenste rentewijziging daardoor onnodig vertraagd is. De commissie is van oordeel dat dat niet het geval is en zal dat hierna toelichten.

Heeft Florius onjuiste of onvolledige informatie verstrekt?

3.2 Voorop staat dat het op de weg van de consumenten ligt om te stellen, en bij een gemotiveerde betwisting door Florius ook te bewijzen dat Florius onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt over de aanvraag van de tussentijdse rentewijziging.

3.3 De consumenten hebben gesteld dat Florius heeft medegedeeld dat zij de aanvraag pas konden indienen na ontvangst van het gespreksverslag van 24 mei 2022.

Verder hebben de consumenten gesteld dat Florius nadien niet klantvriendelijk heeft gehandeld en de aanvraag onnodig heeft vertraagd door onvoldoende met de consumenten te hebben meegedacht. Florius heeft deze stellingen gemotiveerd betwist. Florius heeft aangevoerd dat zij niet de indruk heeft gewekt dat de aanvraag pas na het gespreksverslag kon worden aangevraagd. Ter onderbouwing van haar standpunt heeft Florius de interne notitie en transcriptie van het gesprek dat heeft plaatsgevonden op 24 mei 2022 overgelegd. Ook heeft Florius aangevoerd dat de consumenten pas 12 dagen na ontvangst van het gespreksverslag contact met haar hebben opgenomen en kenbaar hebben gemaakt dat het hen niet lukte om in te loggen in de digitale omgeving waar de aanvraag moest worden aangevraagd. Pas op dat moment was Florius ervan op de hoogte dat de consumenten niet via het online identificatiesysteem konden inloggen in de digitale bankomgeving en heeft Florius een tijdelijke oplossing bedacht waarvoor de consumenten een machtiging dienden af te geven. Na ontvangst van de machtiging heeft Florius deze de volgende dag verwerkt en de aanvraag voor de rentewijziging heeft zij dezelfde dag bevestigd.

3.4 Het is niet in geschil dat partijen op 24 mei 2022 hebben gesproken over het tussentijds wijzigen van de hypotheekrente. Waar de consumenten stellen dat in dit gesprek is aangegeven dat hiervoor het gespreksverslag moest worden afgewacht, volgt dit niet uit de door Florius overgelegde interne gespreksnotitie en het transcript. Hieruit blijkt dat door Florius is medegedeeld dat de consumenten de wijziging zelf kunnen aanvragen in de digitale bankomgeving en dat zij hiervoor een online account moeten aanmaken. Daarmee is naar het oordeel van de commissie in voldoende mate komen vast te staan dat Florius de consumenten op dit punt niet onjuist heeft voorgelicht. Daarbij neemt de commissie ook het volgende in aanmerking. 9 juni is ruim twee weken na 24 mei, zodat de consumenten na het gesprek ruim twee weken hebben gewacht met het in contact treden met Florius. De vertraging die is ontstaan in de periode 24 mei tot 9 juni 2022 kan Florius daardoor niet worden aangerekend. Dat geldt evenzo voor de vertraging die daarna is opgelopen. De consumenten hebben op 21 juni 2022 bij Florius kenbaar gemaakt dat zij niet konden inloggen op hun digitale bankomgeving en Florius heeft met de consumenten meegedacht door te verzoeken om een machtiging zodat de consumenten alsnog gebruik kunnen maken van de digitale bankomgeving. Hierbij kan er niet aan voorbij worden gegaan dat Florius, in het algemeen, in belangrijke mate afhankelijk is van hetgeen de consumenten zelf aan informatie aandragen en het Florius niet kan worden verweten dat bepaalde post-stukken door haar niet zijn ontvangen.

Conclusie

3.5 Gelet op het voorgaande oordeelt de commissie dat de klacht van de consumenten ongegrond is en dient de vordering 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
Website: www.kifid.nl

Bijlage - **Interne notitie van het telefoongesprek van 24 mei 2022 en relevante passages uit het transcript van het telefoongesprek van 24 mei 2022**

Interne notitie van het telefoongesprek van 24 mei 2022

Beschrijving telefoongesprek

BeschrijvingGespreksverslag [redacted] van [redacted] dd. 24-5-2022 (Gegevens partner zijn bijgevoegd CRM o.b.v. hypotheekakte) 2022 Uitgebreid stilgestaan bij betaalbaarheid op EEL. De volgende onderwerpen zijn aan de orde geweest in het gesprek. Waarde woning: Er is sprake van overwaarde op de woning op basis van WOZ-waarde met peildatum 1-1-2021. Inkomen/Pensioen: Beiden inkomen uit loondienst. Volledige AOW voor gehuwden/samenwonenden. Er is sprake van een pensioenvoorziening voor de man. Lijfrente: er is geen sprake van lopend en/of afgesloten product. Toetsten: De uitkomst van Betaalbaarheidstoets: haalbaar De uitkomst van Wendbaarheidstoets: haalbaar. Intentie: Ondernomen stap: nog niets gedaan. Intentie klant: niets doen, klant ziet risico's niet als probleem. Hypotheek: aflossingsvrij (1). Rente/MF: Risico opslag: geen opslag. Rentevaste periode: besproken. Rentemiddeling: beide opties mogelijk. Afkopen huidige rente: besproken. Mijn Florius: Klant is NIET actief op MF. MF besproken. Klant is op de hoogte van het einde van de belastingaftrek van de hypotheekrente na 30 jaar. Klant geïnformeerd dat de hypotheekrenteaftrek vanaf 2031 geheel of gedeeltelijk kan komen te vervallen en dat de bank niet over de hypotheekrente aftrek gaat, maar dat de belastingdienst hierover gaat. Voor de juistheid van deze aftrek klant verwezen naar de belastingdienst, een belastingadviseur of hypotheekadviseur. Slot: Florius cijfer: 9 Bijzonderheden: klant heeft nog vermogen in de vorm van onroerend goed. Opgave van privévermogen is niet gewenst i.v.m. privacyoverwegingen (bron klant).
Gespreksverslag [redacted] van [redacted] dd. 24-5-2022
(Gegevens partner zijn bijgevoegd CRM o.b.v. hypotheekakte)

Relevante passages uit het transcript van het telefoongesprek van 24 mei 2022

Adviseur

Rente die ie nu betaalt van vier komma vijfentachtig

Medewerker

ja klopt en die loopt nog door tot tweeduizend tweeduizend vijfentwintig dan houdt de rente vaste periode op hè dan zou u op dat moment moeten dan weer een nieuwe keuze worden gemaakt en de einddatum is tweeduizend veertig nou wat wij doen is altijd even kijken of en zeker met deze rente of het tussentijds al zou kunnen worden aangepast dat blijft altijd een in deze zin dan wel optie dat zou natuurlijk wel een een verbetering kunnen moeten worden aan nee anders dan moeten zou kunnen aanbieden kan dat op twee manieren je kan natuurlijk de rente afkopen daar weet u ook al een en ander van neem ik aan ja tegen de oom om het zomaar even te doen

Mevrouw

ja hoor

Medewerker

En u beide ook oké heel goed en eigenlijk niets meer dan dat de maatschappijen vergoeding vraagt omdat u de rente nu dan tussentijds wat zou willen verlagen dat is puur een optie ik zal even kijken wat dan de rente wordt en er zijn twee opties namelijk een is dan zeg maar even kijken is dat deze heel even een nieuwe berekening erin zetten {noemt het leningnummer} kijk u kunt u het wachten tot tweeduizend vijf en twintig natuurlijk niks mis mee en dan de nieuwe keuze maken dat is hoeft u niks aan te doen als u nu al zegt van nou ik ga toch eens kijken of de rente tussentijds kunnen aanpassen en dan weer voor een langere periode zeg tien of vijftien jaar vastzetten dan kan dat alleen als u dat dan de nieuwe rente lage rentes zou willen nemen ik noem dan maar even twaalf jaar is drie komma drie dat scheelt een ja anderhalve procent en en dat in maandlast ruim tweehonderd achtenvijftig euro maar dan vraagt de maatschappij ook een vergoeding want ze lopen op dat moment natuurlijk ook inkomsten lopen ze dan mis hè dus het verschil

(…)

medewerker

ja dat kan ook een optie zijn dus beide kan afkopen kan rentemiddelen kan en u kunt ook wachten tot tweeduizend vijf en twintig nou wij kunnen dat alleen aangeven dat die mogelijkheden er zijn wij mogen natuurlijk niet adviseren en ook niet zeggen van wat handig zou zijn nogmaals alleen dat de mogelijkheid er is en als u dat zou willen doen kunt u dat met de tussenpersoon bespreken of het kan ook online dat is één van de dingen die dan wel zelf zou kunnen doen dat kan online bekeken worden op mijn florius dan zou u wel eerst een account moeten aanmaken maar dan kunt u zelf zien wat het dan brengt dus daar daar zal nog wel iets ja mee te doen zijn maar goed dat is even

(…)

Adviseur of klant

En dat inloggen bij mijn florius krijg ik dan ook nog of kun je dat zelf dan aanvragen of hoe werkt dat

Medewerker

ja dat kunt u zeg maar online heel makkelijk direct een account aanmaken oké dus dat is ik heb hier trouwens een e-mailadres dat heb ik nog niet gecontroleerd dat wil ik bij deze nog even doen {e-mailadres}