Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0336

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

Datum uitspraak	20 april 2023
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Obvion N.V., gevestigd te Heerlen, verder te noemen Obvion
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consumenten klagen erover dat Obvion hen er onvoldoende duidelijk over heeft geïnformeerd dat een rentewijziging slechts één keer per drie maanden kan worden aangevraagd. Daarnaast menen de consumenten dat Obvion in strijd handelt met de redelijkheid en billijkheid door de tweede aanvraag binnen drie maanden te weigeren. De commissie oordeelt dat Obvion de consumenten voldoende duidelijk heeft geïnformeerd en dat de weigering niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De vordering wordt afgewezen.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 20 april 2023 behandeld op een hoorzitting. Op de hoorzitting was één van de consumenten, mevrouw [naam 2], aanwezig. Namens Obvion waren mevrouw mr. [naam 3], jurist, en mevrouw [naam 4], klachtenservice, aanwezig.

De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, heeft na de zitting mondeling uitspraak gedaan. Deze bevoegdheid is opgenomen onder vraag 45.2 van het Reglement Geschillencommissie Kifid - vanaf 1 april 2022.

2. Klacht

In 2012 hebben de consumenten een hypothecaire geldlening van €346.000,- afgesloten bij Obvion (hierna: 'de geldlening'). In 2017 hebben de consumenten de geldlening omgezet in drie leningdelen: twee bankspaardelen en één aflossingsvrij leningdeel. Bij deze omzetting zijn de algemene voorwaarden Obvion Compact Hypotheek versie juli 2016 (hierna: 'de voorwaarden') van toepassing geworden op de geldlening.

In artikel 25 van de voorwaarden staat:

> *"**Artikel 25 Wijziging van de leningvoorwaarden***
> *(…)*
> *Wilt u uw leningvoorwaarden tussentijds wijzigen? Bijvoorbeeld de hypotheekvorm, looptijd, rentepercentage of rentevaste periode? Hiervoor gelden de volgende regels:*
> *e. Wijzigen kan alleen als voldaan is aan de criteria die Obvion op dat moment hanteert voor soortgelijke geldleningen.*
> *(…)*
> *i. Op www.obvion.nl staat actuele informatie over het wijzigen van leningvoorwaarden en de kosten daarvan. Obvion kan de kosten wijzigen tijdens de looptijd van de geldlening."*

Op 22 februari 2022 hebben de consumenten via MijnObvion een omzettingsofferte aangevraagd voor het tussentijds wijzigen van de rente van het aflossingsvrije leningdeel. Op 25 februari 2022 heeft Obvion hiertoe een omzettingsofferte aan de consumenten toegestuurd met een acceptatietermijn van twee weken, tot uiterlijk 11 maart 2022. De consumenten hebben deze offerte niet binnen deze termijn geaccepteerd. Op 24 maart 2022 hebben de consumenten eenzelfde omzettingsofferte aangevraagd via MijnObvion. Obvion heeft deze aanvraag niet in behandeling genomen, omdat Obvion het criterium hanteert dat een dergelijke omzettingsofferte één keer per drie maanden mag worden aangevraagd. De consumenten zijn het daar niet mee eens.

De klacht van de consumenten bestaat uit drie onderdelen die kort gezegd op het volgende neerkomen. Ten eerste verwijten de consumenten Obvion hen onvoldoende te hebben geïnformeerd dat zij slechts één keer per drie maanden een offerte voor aanpassing van de rente kunnen aanvragen (hierna: 'het criterium'). Dit stond niet vermeld in MijnObvion als de eerste vraag '*Heeft u een Compact Hypotheek of een Woon Hypotheek? En heeft u in de afgelopen 3 maanden al eens een offerte voor het aanpassen van de hypotheekrente aangevraagd?*' met 'nee' wordt beantwoord. Inmiddels heeft Obvion dit na de interne klacht van de consumenten veranderd door bij beantwoording van de eerste vraag met 'nee' wel het criterium te vermelden. De consumenten menen dat Obvion daarmee heeft erkend dat zij hierover onduidelijk heeft gecommuniceerd. Daarnaast menen de consumenten dat de enkele vermelding van het criterium op de laatste pagina van de aanvraag, de controlepagina, onvoldoende is, omdat dit makkelijk te missen is, de focus ligt op de financiële gegevens en het vinkje bij '*Ik begrijp bovenstaande informatie*' slechts ziet op de bullets daarvoor en dus niet op de vermelding van het criterium. Bovendien zijn de consumenten van mening dat men op de controlepagina geen nieuwe informatie zoals de vermelding van het criterium behoeft te verwachten. Ten tweede vinden consumenten het niet redelijk dat Obvion geen rekening heeft gehouden met de uitzonderlijke geopolitieke omstandigheden, die hen persoonlijk hebben geraakt en waardoor zij door overmacht niet tijdig hebben gereageerd op de omzettingsofferte van 25 februari 2022.

Ten derde achten de consumenten het criterium in strijd met de redelijkheid en billijkheid, nu alleen Obvion hiervan profiteert en het voor de klanten zeer nadelig kan zijn. Volgens de consumenten hebben zij door het handelen van Obvion nadeel opgelopen, nu de rente na 25 februari 2022 aanzienlijk hoger is geworden.

De consumenten vorderen dat Obvion haar omzettingsofferte van 25 februari 2022 gestand doet dan wel dat zij de omzettingsaanvraag van 24 maart 2022 in behandeling neemt.

3. Beslissing

De commissie beslist dat de klacht ongegrond is en wijst de vordering van de consumenten af.

4. Gronden voor de beslissing

Ten aanzien van het klachtonderdeel 1 het volgende. De commissie oordeelt dat Obvion de consumenten voldoende duidelijk heeft geïnformeerd over het criterium. Immers, in artikel 25 van de voorwaarden wordt verwezen naar de website van Obvion voor de actuele informatie over het wijzigen van leningvoorwaarden. Zowel op de website als op de controlepagina van de rentewijziging-aanvraag via MijnObvion staat het criterium expliciet vermeld. Van de consumenten mag worden verwacht dat zij de aan hun verstrekte informatie aandachtig doorlezen. Als de consumenten dit hadden gedaan, waren zij wel op de hoogte geweest van het criterium. Dat dit niet geval was, komt daarom voor risico van de consumenten.

In klachtonderdeel 2 en 3 stellen de consumenten in feite dat Obvion in strijd handelt met de redelijkheid en billijkheid door het weigeren van de rentewijziging-aanvraag van 24 maart 2022 op grond van het criterium, zonder rekening te houden met de persoonlijke omstandigheden. De commissie oordeelt daarover als volgt. Obvion heeft in artikel 25 van de voorwaarden bedongen dat wijziging van de leningvoorwaarden mogelijk is als wordt voldaan aan de op dat moment geldende criteria. Obvion heeft als een van de criteria voor een verzoek om rentewijziging bepaald dat zo een verzoek slechts eenmaal per drie maanden kan worden gedaan. Op grond hiervan mocht Obvion weigeren om een offerte voor een rentewijziging uit te brengen na de aanvraag van 24 maart 2022, nu op 22 februari 2022 zo een aanvraag was gedaan. Dit zou slechts anders zijn indien die weigering naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. De door de consumenten aangevoerde omstandigheden leiden volgens de commissie niet tot het oordeel dat die weigering naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

De hierboven bevestigde mondelinge uitspraak van de Geschillencommissie Kifid 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 deze bevestiging 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