Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1074

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	6 december 2024
Klacht van	De consument
Tegen	De Volksbank N.V., handelend onder de naam BLG Wonen, gevestigd te Utrecht, verder te noemen BLG
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepaling uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Bewijslast/ontvangsttheorie. De consument stelt dat BLG de gevraagde rentewijziging alsnog moet doorvoeren. BLG betwist dit en stelt dat zij de rentekeuze nooit heeft ontvangen, waardoor zij de gevraagde wijziging niet heeft kunnen doorvoeren. Het is aan de consument om te bewijzen dat BLG de rentekeuze heeft ontvangen. Dat bewijs heeft zij niet geleverd. Dit betekent dat de vorderingen van de consument worden 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van BLG; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van BLG.

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 consument en BLG 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 consument beschikt bij BLG over een aflossingsvrije hypothecaire geldlening bestaande uit leningdeel I van € 102.000,- en leningdeel II van € 23.000,-.

2.2 Op 28 september 2017 en 1 december 2017 heeft BLG de consument per brief geïnformeerd dat de rentevaste periode van leningdeel I per 1 januari 2018 afloopt. Daarom heeft BLG de consument gevraagd om via het bijgevoegde formulier een nieuwe rentevaste periode te kiezen.

Daarnaast heeft BLG op 27 december 2017 en 1 maart 2018 de consument per brief geïnformeerd dat de rentevaste periode van leningdeel II per 1 april 2018 afloopt. Ook voor dit leningdeel heeft BLG de consument gevraagd om via het bijgevoegde formulier een nieuwe rentevaste periode te kiezen.

2.3 Op 2 januari 2018 heeft BLG de consument per brief bevestigd dat de rente van leningdeel I vanaf 1 januari 2018 voor een periode van 3 jaar wordt vastgezet tegen een rente van 1,70%. Op 3 april 2018 heeft BLG de consument per brief geïnformeerd dat de rente van leningdeel II vanaf 1 april 2018 voor een periode van 3 jaar wordt vastgezet op 2,00%.

2.4 Op 28 september 2020 en 1 december 2020 heeft BLG de consument geïnformeerd dat de rentevaste periode van leningdeel I per 1 januari 2021 afloopt en zij heeft de consument gevraagd om een nieuwe rentevaste periode te kiezen. Op 4 januari 2021 heeft BLG de consument per brief bevestigd dat voor een periode van 3 jaar de rente voor leningdeel I is vastgezet tegen een rente van 2,35%.

2.5 Op 24 december 2020 en 1 maart 2021 heeft BLG de consument per brief geïnformeerd dat de rentevaste periode van leningdeel II per 1 april 2021 afloopt en heeft zij de consument gevraagd om via het bijgevoegde formulier een nieuwe rentevaste periode te kiezen.

2.6 Tussen 1 en 9 maart 2021 hebben de consument en BLG een telefoongesprek gevoerd en e-mailberichten met elkaar gewisseld. De consument heeft aan BLG geschreven dat zij de rente van leningdeel II ook voor 10 jaar wenst vast te zetten, net als voor leningdeel I. BLG heeft gereageerd dat de rente van leningdeel I per 1 januari 2021 standaard voor 3 jaar is vastgezet, omdat zij geen rentekeuze van de consument heeft ontvangen. Verder heeft BLG de consument geïnformeerd dat zij haar rente ook kon verlagen door de bij BLG bekende WOZ-waarde te accorderen. De consument heeft daarop gereageerd dat zij in 2017 de hypotheekrente had vastgezet voor een periode van 10 jaar. BLG heeft de consument gevraagd om een bewijsstuk, omdat zij geen getekend voorstel uit 2017 heeft ontvangen.

2.7 Op 1 april 2021 heeft BLG de consument per brief bevestigd dat de rente voor leningdeel II 2,26% bedraagt gedurende een rentevaste periode van 3 jaar.

2.8 Op 28 september 2023 en 1 december 2023 heeft BLG de consument per brief geïnformeerd dat de rentevaste periode van leningdeel I per 1 januari 2024 afloopt en zij heeft de consument gevraagd om een nieuwe rentevaste periode te kiezen.

2.9 Na telefonisch contact, heeft BLG op 29 december 2023 de consument het rentekeuzeformulier voor leningdeel II per e-mail toegestuurd. Diezelfde dag heeft de consument het renteformulier teruggestuurd en heeft zij per e-mail toegelicht dat zij heeft gekozen om de rente van leningdeel II per 1 april 2024 vast te zetten voor 7 jaar tegen een rente van 4,75%. Op 5 januari 2024 heeft BLG de rentekeuze voor leningdeel II per brief aan de consument bevestigd. Daarin staat dat voor leningdeel II vanaf 1 april 2024 een rentevaste periode van 7 jaar met een rentepercentage van 4,75% geldt.

2.10 Op 1 en 2 februari 2024 heeft de consument per e-mail bij BLG geklaagd over de toegepaste rente op haar hypothecaire geldlening. Op 27 februari 2024 heeft BLG per e-mail aan de consument geschreven dat haar klacht wordt afgewezen, omdat de door de consument gestelde rentekeuzes uit het verleden niet te vinden zijn in het dossier zoals dat bij BLG bekend is. De verdere uitwisseling van stukken tussen partijen in de interne klacht-procedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De vorderingen en klacht

2.11 De consument vordert dat de rentevaste periode van 10 jaar uit het rentevoorstel van 2020 met terugwerkende kracht wordt toegepast en dat BLG haar schade van € 1.750,- als gevolg van het niet toepassen daarvan vergoedt, te vermeerderen met de wettelijke rente over dit bedrag, vanaf 2 januari 2024.

2.12 Ter onderbouwing van haar vordering stelt de consument het volgende:

- BLG heeft de hypotheekrente de afgelopen jaren meerdere keren eenzijdig verhoogd en vastgezet op onrechtmatige gronden. De consument weet zeker dat ze haar rentekeuzes in 2017 en 2020 aan BLG heeft verstuurd. De consument heeft dit al meerdere malen aan BLG doorgegeven. Het lag daarom op de weg van BLG om contact met de consument hierover op te nemen. BLG heeft nagelaten de consument erop te wijzen dat ze het formulier met haar rentekeuze aangetekend moest terugsturen. BLG heeft ook nagelaten om de consument te informeren dat zij haar getekende rentekeuzes niet had ontvangen.
- Doordat een verkeerde rente(vaste periode) is toegepast, lost de consument nu al een lange periode meer af van haar hypothecaire geldlening dan waartoe zij verplicht was. In 2017 heeft zij de hypotheekrente per brief vastgezet voor 10 jaar, maar aan dit verzoek is door BLG geen gehoor gegeven. In 2020 heeft zij de hypotheekrente opnieuw vastgezet voor 10 jaar, maar ook deze keer is deze keuze door BLG niet uitgevoerd.
- Zij heeft de brieven van BLG waarin haar gevraagd wordt de rentekeuze te bevestigen nooit ontvangen. De consument heeft meerdere keren aan BLG doorgegeven dat de post niet op haar adres arriveert. BLG had haar de post aangetekend moeten versturen om misverstanden te voorkomen.
- BLG had niet het recht om tijdens de procedure bij Kifid te eisen dat zij haar betalingsverplichtingen voortvloeiende uit de hypothecaire geldlenings-overeenkomst zou nakomen.

Het verweer

2.13 BLG heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 De commissie ziet zich voor de vragen gesteld of BLG de hypotheekrente met terugwerkende kracht dient te corrigeren overeenkomstig de door de consument gestelde keuze uit 2020 en of BLG de consument een schadevergoeding moet betalen. De commissie is van oordeel dat BLG tot nakoming van beide vorderingen niet gehouden kan worden en licht dat hieronder toe. Hierbij laat de commissie dat wat de consument stelt over de rentekeuze uit 2017 buiten beschouwing, aangezien haar vorderingen uitsluitend betrekking hebben op de door haar gestelde rentekeuze uit 2020.

Wat de wet bepaalt over de bewijslast

3.2 Artikel 3:37 lid 3 Burgerlijk Wetboek bepaalt dat een tot een bepaalde persoon (in dit geval BLG) gerichte verklaring die persoon moet hebben bereikt om haar werking te hebben.[1] Als de ontvangst wordt betwist, moet de afzender (in dit geval de consument) bewijzen dat de verklaring door haar is verzonden naar een adres waarvan zij redelijkerwijs mocht aannemen dat de geadresseerde daar kon worden bereikt en dat de verklaring daar is aangekomen.[2]

De consument heeft niet bewezen dat zij haar rentekeuze in 2020 aan BLG heeft doorgegeven

3.3 Allereerst stelt de commissie vast dat dat deze kwestie uitsluitend gaat over de rente over leningdeel I, aangezien de consument op 1 maart 2021 het volgende heeft geschreven:

> *"Aar aanleiding van u mail heb ik mijn hypotheek van de hoogste berg voor 10 jar vast staan en de tweede was afgelopen en die wil ik ook voor 10 jaar vast"*

3.4 BLG betwist dat zij het getekende rentevoorstel van de consument heeft ontvangen. Daarom is het aan de consument om te bewijzen dat BLG de rentekeuze heeft ontvangen.[3]

3.5 De commissie is van oordeel dat de consument dat bewijs niet heeft geleverd. De consument heeft enkel verklaard dat zij in 2020 haar rentekeuze voor 10 jaar voor leningdeel I naar BLG heeft verstuurd. Zij heeft voor die verklaring geen bewijs geleverd. Volgens de consument was het leveren van ondersteunend bewijs niet mogelijk, omdat haar telefoon is gecrasht.

---

[1] Zie Bijlage bij deze uitspraak.
[2] Zie HR 14 juni 2013, ECLI:NL:HR:2013:BZ4104 (*Centavos/Stichting Nieuwenhuis*), te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2022-1011, overweging 3.3 en nr. 2020-124, overweging 4.5, te vinden op www.kifid.nl.

Daardoor is e-mailwisseling die haar verklaring zou bevestigen verloren gegaan. Hoewel de commissie begrijpt dat dit vervelend is voor de consument, komt het wel voor haar eigen rekening en risico. Het oordeel dat de consument haar stellingen niet heeft bewezen verandert hierdoor niet.

3.6 Daarnaast had het op de weg van de consument gelegen om de rentekeuze aangetekend naar BLG te versturen, of bij BLG na te gaan of die had ontvangen, als zij zekerheid had willen hebben dat BLG de rentekeuze had ontvangen. De consument verwijt BLG dat zij de post niet aangetekend naar haar verstuurd heeft, maar dat verwijt maakt het oordeel dat de consument de ontvangst van haar rentekeuze moet bewijzen niet anders.

3.7 Nu BLG niet verplicht is om de rentekeuze uit 2020 alsnog door te voeren, geeft het niet doorvoeren daarvan de consument geen recht op vergoeding van haar schade. Ook de vordering tot schadevergoeding moet daarom worden afgewezen.

3.8 Ten slotte heeft de consument meerdere malen uitgesproken dat haar betalingsverplichtingen hangende deze procedure bij het Kifid zouden moeten worden opgeschort. Hoewel de commissie deze wens van de consument kan begrijpen, bestaat hiertoe geen verplichting voor BLG. Het indienen van een klacht en de daaropvolgende procedure bij Kifid hebben geen opschortende werking ten aanzien van uit de hypothecaire geldleningsovereenkomst voortvloeiende verplichtingen.[4]

3.9 Het voorgaande betekent dat de vorderingen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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. 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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

[4] Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0793, overweging 3.9, te vinden op www.kifid.nl.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepaling uit wet- en regelgeving

Art. 3:37 Burgerlijk Wetboek

(...)

3. Een tot een bepaalde persoon gerichte verklaring moet, om haar werking te hebben, die persoon hebben bereikt. Nochtans heeft ook een verklaring die hem tot wie zij was gericht, niet of niet tijdig heeft bereikt, haar werking, indien dit niet of niet tijdig bereiken het gevolg is van zijn eigen handeling, van de handeling van personen voor wie hij aansprakelijk is, of van andere omstandigheden die zijn persoon betreffen en rechtvaardigen dat hij het nadeel draagt.

(...)