Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0986

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Klacht ontvangen op	11 juli 2022
Ingediend door	mevrouw [naam 1] en [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Obvion N.V., gevestigd te Heerlen, verder te noemen de kredietverstrekker
Datum uitspraak	24 november 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consumenten stellen dat de kredietverstrekker onjuiste informatie heeft verstrekt en dat zij daardoor schade hebben geleden. De kredietverstrekker heeft toegezegd dat de rente van het moment van de eerste omzetting ook zou worden toegepast op de tweede omzetting, maar dit blijkt achteraf onjuist te zijn. De kredietverstrekker dient daarom de gewenste omzetting van de hypothecaire lening alsnog te realiseren. De kredietverstrekker betwist dat zij onjuiste informatie heeft verstrekt of toezeggingen heeft gedaan. Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat de kredietverstrekker onjuiste informatie heeft verstrekt of toezeggingen heeft gedaan. De vordering wordt daarom 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 kredietverstrekker; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek 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 sinds 16 augustus 2006 een hypothecaire lening bij de kredietverstrekker.

2.2 De consumenten hebben op enig moment een hypotheekadviseur (hierna: de adviseur) ingeschakeld, voor het verhogen en wijzigen van hun hypotheekvorm. Deze omzetting dient op basis van het beleid van de kredietverstrekker in twee stappen te gebeuren.

2.3 De consumenten doen eerst een verzoek tot verhoging van de hypothecaire lening en wijziging van de hypotheekrente van de zogeheten Basis Hypotheek. Op 2 november 2021 brengt de kredietverstrekker hier een renteaanbod voor uit.

2.4 Op 5 november 2021 schrijft de adviseur aan de consumenten:

> *"(…) Zoals telefonisch besproken lijkt het voor nu handiger om het voorstel in de bijlage te accepteren.*
>
> *Hierin zit de verhoging en de omzetting van het spaardeel opgenomen. Zodra je nieuwe lening deel en rente is ingegaan kunnen we per 1ste van december de omzetting van de hypotheekvorm aanvragen.*
>
> *Door de hypotheekvorm om te zetten van basis naar woon, zullen we uitkomen op de rentepercentages zoals besproken tijdens ons gesprek. (…)"*

2.5 Op 22 november 2021 heeft de kredietverstrekker een bindend aanbod gedaan voor de onder 2.3 genoemde verhoging en rentewijziging. Dit aanbod is door de consumenten op 3 december 2021 getekend geretourneerd, waarna de wijziging per 1 januari 2022 zal worden uitgevoerd.

2.6 De adviseur schrijft op 23 december 2021 aan de consumenten het volgende:

> *"(…) Ik heb voor mezelf een melding gemaakt om de omzetting van jullie hypotheek eerste week van januari aan te vragen. Dit kon volgens Obvion helaas niet eerder dan Januari.*
>
> *(…)*
>
> *Met de omzetting zullen de lasten ook verlaagd worden, omdat jullie een lagere rente aangeboden krijgen bij een woon hypotheek. (…)"*

2.7 Op 7 januari 2022 doet de adviseur van de consumenten een aanvraag om de hypothecaire lening om te zetten in een zogeheten Woon Hypotheek.

2.8 Op 14 januari 2022 stuurt de kredietverstrekker de consumenten een offerte toe. Daarbij is uitgegaan van de dan geldende rente, die hoger is dan de rente die de adviseur de consumenten eerder heeft voorgehouden. Deze offerte tekenen de consumenten niet.

De klacht en vordering

2.9 De consumenten vorderen omzetting van hun hypothecaire lening naar een Woon Hypotheek, tegen de eerder geldende lagere rente.

2.10 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. Op advies van hun adviseur hebben zij hun hypothecaire lening in twee stappen willen omzetten. De eerste stap zou zijn verhoging van de hypothecaire lening en omzetting van de rente binnen de basishypotheek. Vervolgens kon deze worden omgezet naar een woonhypotheek. De kredietverstrekker heeft daarbij aangegeven dat deze tweede omzetting zou plaatsvinden tegen de lagere rente die gold ten tijde van de eerste omzetting. Na omzetting naar de basishypotheek, bleek echter dat dit niet klopte en dat de tweede omzetting tegen de op dat moment geldende rente zou plaatsvinden. Omzetting naar de woonhypotheek leverde daardoor, vanwege de gestegen rentes, geen voordeel meer op. De consumenten betalen als gevolg hiervan maandelijks € 200,- meer dan door de adviseur was voorgespiegeld. De kredietverstrekker had in haar aanbod van 14 januari 2022 de eerder genoemde lagere rente moeten toepassen, nu zij daarover toezeggingen heeft gedaan richting de adviseur.

Het verweer

2.11 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

3.1 De commissie stelt voorop dat het tot de beleidsvrijheid van de kredietverstrekker behoort om de omzetting en verhoging in twee stappen te laten plaatsvinden. Dit komt de commissie niet onredelijk voor.[1] Het komt de commissie eveneens niet onredelijk voor dat de kredietverstrekker bij een aanvraag tot omzetting van de hypothecaire lening uitgaat van de op dat moment geldende rente en niet van een rente uit het verleden.

3.2 De consumenten stellen echter dat de kredietverstrekker in dit geval wel een rente uit het verleden moet toepassen, omdat zij daarover toezeggingen heeft gedaan. Dit is door de kredietverstrekker betwist en door de consumenten is dit standpunt – ondanks verzoek daartoe – niet nader onderbouwd. De consumenten hebben e-mailcorrespondentie overgelegd tussen hen en de adviseur, maar daaruit blijkt niet dat de kredietverstrekker toezeggingen heeft gedaan over de toepasselijke rente bij de omzetting naar de Woon Hypotheek. De adviseur heeft wel aangegeven dat de consumenten een lagere rente aangeboden krijgen bij de aanvraag voor de Woon Hypotheek, maar niet blijkt dat deze informatie van de kredietverstrekker afkomstig is.

[1] Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0667, te vinden op www.kifid.nl.

Ook overigens is door de consumenten niets aangevoerd waaruit blijkt dat de kredietverstrekker dergelijke toezeggingen heeft gedaan. De consumenten stellen ook dat zij zelf niet weten waar het is misgegaan, bij de kredietverstrekker of de adviseur.

3.3 Nu niet is gebleken dat de kredietverstrekker onjuiste informatie heeft verstrekt of toezeggingen heeft gedaan waar consumenten op mochten vertrouwen, is zij ook niet verplicht om de door de consumenten gewenste omzetting alsnog uit te voeren. Dit betekent dat de vordering van de consumenten wordt 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