

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0067

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Datum uitspraak	23 januari 2024
Klacht van	De heer [naam consument 1] en mevrouw [naam consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Obvion N.V., gevestigd te Eindhoven, verder te noemen Obvion
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Rentevastperiode. Cou lance niet afdwingbaar. De consumenten hebben in 2018 een hypothecaire geldlening afgesloten bij Obvion. Zij hebben daarbij gekozen voor een rentevastperiode van vijf jaar met als einddatum 1 juli 2023. Enkele maanden voorafgaand aan deze einddatum heeft Obvion de consumenten verzocht hun wensen kenbaar te maken. De consumenten hebben dit niet gedaan waarna Obvion opnieuw een rentevastperiode van vijf jaar heeft vastgelegd. De consumenten hebben hiertegen bezwaar gemaakt en vorderen dat Obvion hen alsnog de kans geeft, al dan niet uit cou lance, om kosteloos een andere rentevastperiode te kiezen. De commissie is van oordeel dat Obvion de consumenten juist en tijdig heeft geïnformeerd. Cou lance is juridisch niet afdwingbaar. 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; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van Obvion; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van Obvion.
- 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 Obvion 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 na advisering en bemiddeling door een hypotheekadviseur op 27 juli 2018 een hypothecaire geldlening afgesloten bij Obvion. Daarbij hebben zij gekozen voor een rentevastperiode van vijf jaar.
- 2.2 Op 8 augustus 2018 heeft Obvion een brief aan de consumenten gezonden met daarbij een overzicht van de gemaakte betaalafspraken. In dit overzicht staat:

“Op 26 juli 2018 hebben wij het bedrag van uw lening gestort op de rekening van uw notaris of met u verrekend. Vanaf 26 juli 2018 moet u daarom rente betalen over dit bedrag. (...)”

- 2.3 Op de hypothecaire geldlening zijn de Obvion Compact Hypotheek Algemene Voorwaarden – versie januari 2018 (hierna: de voorwaarden) van toepassing. In de voorwaarden is, voor zover relevant voor de klacht van de consument, het volgende opgenomen:

“Artikel 35 Rentevastperiode van langer dan één maand

Wat geldt voor een leningdeel waarvan de rente vaststaat voor een periode van langer dan één maand?

1. (...)
2. *De eerste rentevastperiode gaat altijd in op de eerste dag van de maand waarin Obvion het geld heeft overgemaakt naar de notaris.*
3. *Obvion doet u tenminste drie maanden vóór het aflopen van uw rentevastperiode een schriftelijk aanbod voor nieuwe rentevastperiodes voor soortgelijke leningdelen. (...) Kiest u voor dezelfde rentevastperiode als de rentevastperiode die u op dat moment heeft, dan hoeft u niets te doen. Kiest u voor een andere rentevastperiode dan de rentevastperiode die u op dat moment heeft, dan moet u dit aan Obvion doorgeven. Voor de nieuwe rentevastperiode geldt de rente zoals vermeld in het aanbod.*
4. *Heeft Obvion uw keuze niet ontvangen voordat de rentevastperiode afloopt? Dan zet Obvion de rente opnieuw vast voor een periode die gelijk is aan de rentevastperiode die afloopt. Obvion kan de rente ook vastzetten voor een andere periode. Maar dan geeft Obvion dat aan bij haar aanbod. In dat geval geldt het rentepercentage dat Obvion op dat moment aanbiedt voor soortgelijke leningdelen met die rentevastperiode.*

(...)”

- 2.4 Op 28 maart 2023 heeft Obvion een brief aan de consumenten verzonden met als onderwerp 'Einde rentevaste periode'. In deze brief is onder meer het volgende opgenomen:

"U heeft uw woning bij ons gefinancierd. Uw geldlening bestaat uit één of meerdere leningdelen. Deze leningdelen kunnen verschillende rentevaste periodes hebben. Van de hieronder genoemde leningdelen loopt de rentevaste periode binnenkort af. Dit betekent dat u een nieuwe rentevaste periode moet kiezen. In deze brief leest u hoe u dit kunt doen.

(...)

• Keuze 1: u kunt kiezen voor dezelfde rentevaste periode

Wilt u uw hypotheekrente voor dezelfde rentevaste periode vastzetten? In onderstaand overzicht vindt u een voorstel voor een nieuw rentepercentage voor dezelfde rentevaste periode. Als u hiervoor kiest, hoeft u niets te doen.

• Keuze 2: u kunt een andere rentevaste periode kiezen

Wilt u een andere rentevaste periode dan in onderstaand voorstel? Dat kan. Ga naar MijnObvion en geef uw keuze door. Maakt u nog geen gebruik van MijnObvion? Vult u dan de bijlage in stuur deze naar ons op. Let op: geeft u uw keuze niet door vóór de begindatum van de nieuwe rentevaste periode? Dan gaan wij ervan uit dat u weer kiest voor dezelfde rentevaste periode.

(...)

Welke rente ontvangt u als u kiest voor dezelfde rentevaste periode?

[leningdeelnummer]

Voor dit leningdeel wordt de rente vastgesteld voor een periode van 5 jaar. Voor de periode van 1 juli 2023 tot 1 juli 2028 wordt de rente vastgesteld op 4,480% per jaar.

(...)"

- 2.5 De consumenten hebben niet tijdig een keuze gemaakt voor een nieuwe rentevastperiode. Obvion heeft daarom de rente per 1 juli 2023 opnieuw vastgezet voor een periode van vijf jaar tegen een rente van 4,480%.

De klacht en vordering

- 2.6 De consumenten klagen over het feit dat Obvion de rente opnieuw voor vijf jaar heeft vastgezet. De consumenten vorderen dat Obvion hen kosteloos de mogelijkheid biedt de rentevastperiode alsnog aan te passen naar de door hen gewenste periode en rente. Hieraan leggen de consumenten het volgende ten grondslag.

- 2.7 De consumenten zijn de mening toegedaan dat het voor hen onvoldoende duidelijk was dat de rentevastperiode op 1 juli 2023 afliep. De consumenten voeren aan dat zij er gerechtvaardigd van uit mochten gaan dat de rentevastperiode liep tot 26 juli 2023. Immers is dan pas de periode van vijf jaar verlopen vanaf het moment dat zij rente dienden te gaan betalen. Het is onlogisch dat de rentevastperiode afloopt op de eerste dag van de twaalfde maand van het vijfde jaar. In Australië, waar de consumenten oorspronkelijk vandaan komen, loopt een rentevastperiode altijd het volledig aantal overeengekomen jaren. De stelling van Obvion dat het de consumenten bekend had moeten zijn dat de rentevastperiode op 1 juli 2023 afliep omdat dat in verschillende documenten en correspondentie vermeld is, is niet redelijk aldus de consumenten. Immers kunnen zij zich niet meer alle documentatie van vijf jaar geleden herinneren.
- 2.8 De consumenten zijn van mening dat Obvion niet kon volstaan met het sturen van de brief van 28 maart 2023. De consumenten sluiten niet uit dat zij deze brief hebben ontvangen maar zij hebben hem in ieder geval niet gelezen. In het digitale tijdperk waarin we leven had naar de mening van de consumenten van Obvion verwacht mogen worden dat zij de consumenten ook per e-mail en/of sms zou informeren, zeker wanneer zij nog geen antwoord van de consumenten had ontvangen. Ook het plaatsen van de brief in MijnObvion is naar de mening van de consumenten niet voldoende, nu zij ook daarvan geen sms en/of e-mail hebben gekregen.
- 2.9 Door de oprechte en onbedoelde fout van de consumenten worden zij nu door Obvion gedwongen vijf jaar lang een veel hogere rente te betalen dan zij gewild hadden. Dit vinden zij onredelijk. In Australië wordt, bij het uitblijven van een reactie van een consument, een leningdeel met een rentevastperiode omgezet naar een leningdeel met variabele rente. Dit is in de ogen van de consumenten een veel redelijkere gang van zaken. Obvion profiteert nu van de fout van de consumenten door slechts tegen betaling van een aanzienlijke vergoeding aan de consumenten de mogelijkheid te bieden hun fout te herstellen en de rentevastperiode te wijzigen.
- 2.10 Hoewel de consumenten zich kunnen voorstellen dat het standpunt van Obvion juridisch klopt, vinden zij dat van Obvion verwacht mag worden dat zij zich bereid toont naar de specifieke omstandigheden van de consumenten te kijken. Het is immers niet zo dat de consumenten onder betaling van de hypothecaire geldlening uit proberen te kopen. De consumenten willen slechts de mogelijkheid hebben om weloverwogen voor een rentevastperiode te kiezen. Volgens de consumenten is het onredelijk dat Obvion blijft vasthouden aan haar voorwaarden.

Het verweer

- 2.11 Obvion heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar de commissie over moet oordelen

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of Obvion gehouden is de consumenten de mogelijkheid te bieden kosteloos voor een andere rentevastperiode te kiezen. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend. Zij zal dit hierna uitleggen.

Obvion mocht een nieuwe rentevastperiode vastleggen

- 3.2 Niet ter discussie staat dat Obvion op basis van de voorwaarden de rentevastperiode opnieuw voor vijf jaar mocht vastzetten als zij niet voor 1 juli 2023 bericht van de consumenten had ontvangen. Eveneens staat niet ter discussie dat de consumenten hun keuze niet kenbaar hebben gemaakt voor 1 juli 2023. Obvion mocht dus, zoals ook aangekondigd in haar brief van 28 maart 2023, per 1 juli 2023 een nieuwe rentevastperiode van vijf jaar vastleggen tegen een rente van 4,480%. Dat dit in het thuisland van de consumenten kennelijk anders is geregeld doet daar niets aan af. Binnen het Nederlandse hypotheekstelsel is het handelen van Obvion niet ongebruikelijk.

De fout van de consumenten blijft voor hun eigen rekening

- 3.3 De consumenten hebben aangevoerd dat de datum van 1 juli 2023 geen logische einddatum van de rentevastperiode is. Deze datum was hen dan ook niet duidelijk en is ook niet op duidelijke wijze door Obvion aan hen gecommuniceerd. Het is daarom logisch dat de consumenten als leken zijn uitgegaan van de datum vijf jaar na de dag waarop zij begonnen met het betalen van rente. De consumenten vinden dat Obvion hen daarom alsnog de mogelijkheid moet bieden om kosteloos de rentevastperiode te wijzigen.
- 3.4 De commissie is van oordeel dat dit klachtonderdeel niet slaagt. In verschillende documenten die aan de consumenten zijn verstrekt, zowel voor als na het afsluiten van de hypothecaire geldlening, wordt melding gemaakt van een renteherzieningsdatum van 1 juli 2023. Ook uit de voorwaarden volgt dat de rentevastperiode in gaat op de eerste dag van de maand waarin Obvion het geld overmaakt naar de notaris, in dit geval 1 juli 2018. Daarnaast heeft Obvion de consumenten door middel van haar brief van 28 maart 2023 tijdig geïnformeerd over het op handen zijnde einde van de rentevastperiode. In deze brief heeft zij de consumenten ook geïnformeerd over de verschillende mogelijkheden die de consumenten hadden. Deze brief is eveneens in het online portaal van de consumenten geplaatst. De consumenten hebben gesteld dat zij de brief niet gelezen hebben maar niet met zekerheid kunnen zeggen dat zij de brief niet ontvangen hebben. De commissie is van oordeel dat het feit dat de consumenten de brief van 28 maart 2023 kennelijk niet gelezen hebben, niet voor rekening van Obvion kan komen.
- 3.5 De vordering van de consumenten betreft in feite een verzoek om coulance.

Immers verzoeken zij Obvion om, rekening houdend met de omstandigheden, af te wijken van haar reguliere beleid. De commissie is van oordeel dat Obvion op deze gronden niet tot een vergoeding verplicht kan worden; een tegemoetkoming uit coulance is immers niet juridisch afdwingbaar. Het staat Obvion vrij om haar eigen beleid daaromtrent vorm te geven. Dit betekent dat ook op deze grond de vordering van de consumenten niet toegewezen kan worden.

Ambtshalve toetsing

- 3.6 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 35 van de voorwaarden, hiervoor opgenomen onder 2.3, van belang. De commissie heeft dit beding getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt. De commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

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 oktober 2023, 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