Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0810

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	17 september 2024
Klacht van	Mevrouw [naam 1], verder te noemen consument 1 en de heer [naam 2], verder te noemen consument 2, samen worden zij de consumenten genoemd
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., handelend onder de naam Florius, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Florius
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

Rentevaste periode. Een van de consumenten heeft begin 2021 gekozen voor een rentevaste periode van 12 maanden. Florius heeft die keuze niet goed verwerkt en de rente voor 3 jaar vastgezet. De consumenten klagen daarover. Florius erkent dat zij een systeemfout gemaakt heeft, maar ziet geen grond om de rentevaste periode aan te passen of de door de consumenten gevorderde schadevergoeding te betalen. De commissie stelt vast dat de consumenten in september 2021 een nieuwe overeenkomst zijn aangegaan met Florius. In de offerte uit september 2021 was de rentevaste periode van 3 jaar opgenomen en de consumenten zijn daarmee akkoord gegaan. Tot dat moment heeft Florius een iets te hoge rente in rekening gebracht. De commissie is van oordeel dat Florius dat renteverschil moet vergoeden aan de consumenten. Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 17 september 2024 behandeld op een hoorzitting. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. Namens Florius waren aanwezig de heer mr. [naam 3] en mevrouw mr. [naam 4].

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 2024.

2. Klacht

Consument 1 heeft in het verleden samen met haar toenmalige partner een hypothecaire geldlening afgesloten bij Florius.

In mei 2021 heeft Consument 1 gekozen voor een rentevaste periode van 12 maanden met ingang van 1 juni 2021. In 2021 heeft consument 1 Florius gevraagd om ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van haar voormalige partner en het toevoegen van consument 2 aan de hypothecaire geldlening. In dat verband ontvingen de consumenten in september 2021 een offerte, met een rentevaste periode van 3 jaar: juni 2021-juni 2024. De consumenten hebben die offerte voor akkoord ondertekend.

In 2024 kregen de consumenten weer de mogelijkheid om een nieuwe rentevaste periode te kiezen. Zij zagen toen dat de rente vast stond tot juni 2024, in plaats van tot juni 2021. Volgens de consumenten was dat niet mogelijk, omdat consument 1 in 2021 had gekozen voor een rentevaste periode van 1 jaar. De consumenten vorderen dat de huidige rentevaste periode verlengd wordt tot juni 2025. De consumenten beklagen zich er ook over dat hen de kans ontnomen is om in juni 2022 de rente voor een langere periode vast te zetten. Volgens de consumenten is hun schade € 4.000,-, in verband met hun huidige maandlast (verhoging van 300 à 350 euro per maand, maal 12 maanden).

3. Beslissing

Florius betaalt binnen twee weken na de hoorzitting een bedrag van € 7,67 aan de consumenten. Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

4. Gronden voor de beslissing

De klacht is gegrond. Het staat vast dat Florius in 2021 een fout heeft gemaakt door de keuze voor een rentevaste periode van 12 maanden niet door te voeren, maar in plaats daarvan de rente voor 3 jaar vast te zetten. Het staat ook vast dat de rente die de consumenten aan Florius vanaf 1 juni 2021 hebben betaald hoger is dan de rente die de consumenten zouden hebben betaald indien Florius de fout niet had gemaakt. Op 21 september 2021 heeft Florius aan de consumenten een nieuwe offerte uitgebracht met daarin een bevestiging van de 3 jaar vaste rente. De consumenten zijn daarmee akkoord gegaan door deze te ondertekenen op 22 september 2021. Vanaf dat moment geldt tussen Florius en de consumenten de afspraak dat de rente geldt voor de 3 jaar rentevaste periode. Dit betekent dat de consumenten in de periode tussen 1 juni 2021 en de ingang van de nieuwe overeenkomst te veel aan rente hebben betaald. Florius heeft onweersproken gesteld dat de consumenten over die periode in totaal € 7,67 te veel hebben betaald. Dit bedrag dient Florius aan de consumenten te vergoeden.

De hierboven bevestigde mondelinge uitspraak van de Geschillencommissie Kifid is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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