Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0219
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 21 december 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Hypotheken Groep N.V., h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 5 maart 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft een renteherzieningsaanbod van de bank ontvangen in verband met het aflopen van zijn rentevastperiode van tien jaar. De consument heeft gesteld dat de brief van de bank dusdanig onduidelijk was, dat hij een verkeerde (namelijk geen) keuze heeft gemaakt. Hij vordert dat de bank zijn (gebrek aan) keuze terugdraait. De bank heeft gemotiveerd betwist dat haar brief onduidelijk was. De commissie oordeelt dat het renteherzieningsaanbod van de bank niet voor meerdere interpretatie vatbaar is. Bovendien heeft de consument erkend dat hij niet de hele brief heeft gelezen en dat, als hij dit wel zou hebben gedaan, het aanbod wellicht wel duidelijk was geweest. De commissie oordeelt daarom dat de klacht ongegrond is en wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 de bank en 4) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Dit betekent dat de uitspraak niet bindend is en dat partijen elkaar dus niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Gebeurtenissen die tot het geschil hebben geleid

2.1 Op 17 augustus 2000 heeft de consument bij een rechtsvoorganger van de bank een hypothecaire geldlening met een rentevastperiode van 10 jaar afgesloten. Op 2 oktober 2000 is de hypotheekakte bij de notaris gepasseerd.

2.2 Op de overeenkomst zijn de voorwaarden van de Florius Profijt Hypotheek (hierna: de voorwaarden) van toepassing. Hierin is, voor zover relevant, bepaald:

> *"**Renteherziening** Als uw rentevastperiode afloopt, kunt u een nieuwe rentevastperiode kiezen. De rente wordt dan herzien. Dat betekent dat de rente die u betaalt, kan veranderen. We noemen dit ook wel renteherziening.*
>
> *(…)*
>
> ***6 Veranderen van de rente***
>
> *(…)*
>
> ***6.2 Wanneer stelt Florius het rentepercentage voor mijn leningdeel opnieuw vast?***
>
> *(…)*
>
> ***Bij vaste rente***
>
> *Na afloop van de rentevastperiode wordt het rentepercentage veranderd. Florius stuurt u voor afloop van de rentevastperiode een brief met daarin een aanbod voor een nieuw rentepercentage. (…)*
>
> *(…)*
>
> ***7 Afloop rentevastperiode***
>
> *(…)*
>
> ***7.2 Wat gebeurt er als mijn rentevastperiode afloopt?***
>
> *1. Voor het aflopen van de rentevastperiode doet Florius u een aanbod voor een aantal nieuwe rentepercentages die horen bij een aantal rentevastperiodes. (…)*
>
> *2. Wilt u weer dezelfde rentevastperiode? Dan hoeft u niets te doen.*
>
> *3. Wilt u een nieuwe rentevastperiode? In het aanbod staan rentevastperiodes die u kunt kiezen met de rentepercentages die daarbij horen. (…)"*

2.3 De initiële rentevastperiode is in september 2010 herzien en de consument heeft hierbij de keuze gemaakt voor een rentevastperiode van 10 jaar tegen een rentetarief van 5,2%.

2.4 Op 18 mei 2020 heeft de bank een renteherzieningsvoorstel (rente-aanbod) aan de consument uitgebracht. In het voorstel is, voor zover relevant, opgenomen:

> *"Op 1 september 2020 eindigt de rentevastperiode van (een deel van) uw hypotheeklening. Dat betekent dat de periode waarin uw hypotheekrente ongewijzigd blijft, bijna afloopt.*
>
> *U kunt vóór 18 augustus 2020 een nieuwe rentevastperiode kiezen. Uw nieuwe rente kan hoger of lager zijn dan uw huidige rente. Dit kan gevolgen hebben voor uw maandbedrag. In deze brief leest u hoe u een nieuwe rentevastperiode kiest.*
>
> *(…)*
>
> *Op www.florius.nl/hypotheekrente staat een tabel met actuele hypotheekrentes, die u kan helpen bij uw keuze. (…)*
>
> ***Ontvangen wij uw keuze vóór 18 augustus 2020?***
>
> *Dan gaat de rente van uw keuze in op 1 september 2020. U ontvangt hiervan een bevestiging.*
>
> ***Ontvangen wij uw keuze niet of ná 18 augustus 2020?***
>
> *Dan krijgt u automatisch dezelfde rentevastperiode als u nu heeft. U gaat dan het volgende betalen:*
>
> - *Voor leningnummer: {…}*
>
> *U betaalt 1,290% per jaar van 1 september 2020 tot 1 september 2030. Deze rentevastperiode van 10 jaar is even lang als uw huidige rentevastperiode. (…)*

Leningoverzichten
U ziet hierna twee leningoverzichten. In deze overzichten staan alle leningdelen die u op dit moment heeft. Het eerste leningoverzicht met datum 18 mei 2020 geeft aan welk rentepercentage u nu betaalt voor ieder leningdeel. Op 1 september 2020 eindigt de rentevastperiode van één of meerdere leningdelen. De leningdelen waarvan de rentevastperiode eindigt, zijn vet gemaakt Voor deze leningdelen maakt u een keuze voor een nieuwe rentevastperiode.
Het tweede leningoverzicht met datum 1 september 2020 geeft aan wat u gaat betalen als u het renteaanbod uit deze brief accepteert.
(…)"

2.5 De consument heeft geen keuze gemaakt voor een nieuwe rentevastperiode. De bank heeft daarom een rentevastperiode van 10 jaar tegen een rentetarief van 1,29% gehanteerd en deze wijziging per brief aan de consument bevestigd. De consument heeft hiertegen bezwaar gemaakt en heeft een klacht ingediend bij de bank. Uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, waarna de consument zijn klacht aan het Kifid heeft voorgelegd.

De klacht en vordering

2.6 De consument heeft, kort samengevat, gesteld dat de renteherzieningsbrief van de bank onduidelijk was, waardoor hij een verkeerde (namelijk geen) keuze heeft gemaakt en dus niet de beoogde rente heeft gekozen. De redenen dat de brief voor de consument onduidelijk was, zijn:

- het onderwerp is 'renteaanbod': dit impliceert dat een aanbod wordt gedaan voor een rente en niet voor een rentevastperiode. Bovendien is het een aanbod, wat inhoudt dat er klaarblijkelijk niet op ingegaan hoeft te worden;
- dat er een keuze gemaakt *kan* worden voor een rentevastperiode, impliceert dat ook *geen* keuze gemaakt kan worden. De consument was tevreden met de bestaande afspraken en een wijziging was dus niet nodig;
- de inhoud van de brief had hem duidelijk kunnen zijn, maar hij heeft niet de hele renteherzieningsbrief gelezen. De onderwerpregel ('renteaanbod') en de inleiding van de brief (zie 2.4 van deze uitspraak) hadden duidelijker kunnen zijn. De consument heeft suggesties gedaan om de tekst te verduidelijken.

2.7 De laatste renteherziening was bovendien tien jaar geleden. De consument weet niet meer precies hoe hij destijds een keuze heeft gemaakt, maar de stelling van de bank dat hij dus bekend was met de methodiek is incorrect.

2.8 De consument verzoekt de bank op grond van zijn voorgaande argumenten om de keuze ongedaan te maken en met terugwerkende kracht een andere rente door te voeren.

De door hem geleden schade in de vorm van een lagere jaarlijkse renteteruggave van de belastingdienst, heeft hij begroot op € 250,00 per jaar over een periode van tien jaar (derhalve € 2.500,00).

Het verweer

2.9 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Te beoordelen vragen

3.1 Aan de commissie liggen, kort gezegd, de vragen voor of het renteherzieningsvoorstel van de bank onvoldoende duidelijk is en of de bank, indien de eerste vraag bevestigend wordt beantwoord, de consument met terugwerkende kracht een andere rente dient aan te bieden. Ter beantwoording van deze vragen neemt de commissie het navolgende in overweging.

Beoordeling

3.2 De commissie oordeelt op grond van hetgeen onder 2.2 en 2.4 van deze uitspraak is geciteerd, dat de renteherzieningsbrief van de bank voldoende duidelijk is en geen ruimte laat voor alternatieve interpretaties. In duidelijke bewoordingen is in het rente-aanbod opgenomen dat, indien door de consument geen keuze wordt gemaakt, automatisch dezelfde rentevastperiode wordt gehanteerd. Dit is nader toegelicht als een periode van tien jaar tegen een rente van 1,290% per jaar. Naar het oordeel van de commissie kan hierover geen misverstand bestaan. Mocht een en ander voor de consument toch onduidelijk geweest zijn, dan wordt het aflopen van de rentevastperiode en de keuze voor een nieuwe rentevast-periode duidelijk uitgelegd in de voorwaarden (zie 2.2 van deze uitspraak) en op de website van de bank, waarnaar in de renteherzieningsbrief ook wordt verwezen.

3.3 De commissie oordeelt dat het feit dat de consument de brief niet geheel heeft gelezen en is afgegaan op de onderwerpregel en de inleiding, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet voor rekening en risico van de bank kan komen. Ook het feit dat de laatste renteherziening al weer tien jaar geleden was, kan niet tot een toewijzing van de vordering leiden. Van de consument kan worden verlangd dat hij zich voldoende verdiept in dit onderwerp en contact op te nemen met de bank indien een en ander hem niet of onvoldoende duidelijk is.

Conclusie

3.4 Op grond van het voorgaande concludeert de commissie dat de klacht ongegrond is. Zij wijst de vordering van de consument daarom af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.