Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0718

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Datum uitspraak	19 september 2023
Klacht van	mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	AEGON Hypotheken B.V., gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen Aegon
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypothecaire geldlening. Tussentijdse omzetting rente. De consumenten verwijten Aegon dat hun verzoek tot omzetting van hun variabele rente naar vaste rente in april 2020 niet is doorgevoerd. De commissie stelt vast dat Aegon aan zowel de consumenten als hun hypotheekadviseur een voorstel tot omzetting heeft toegestuurd maar dat zij het keuze-formulier nooit ondertekend retour heeft ontvangen van de consumenten. Van Aegon hoeft dan ook niet verlangd te worden dat zij alsnog de vaste rente uit april 2020 toepast. 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; en 2) het verweer-schrift van Aegon.

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 Aegon 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 Op 18 juli 2016 hebben de consumenten een hypothecaire geldlening afgesloten bij Aegon. Deze geldlening bestaat uit drie aflossingsvrije leningdelen en een annuïtair leningdeel. Op alle leningdelen is een variabele rente van toepassing.

2.2 Op 29 maart 2020 leggen de consumenten bij hun hypotheekadviseur het verzoek neer om bij de aflossingsvrije leningdelen de variabele rente om te laten zetten naar een vaste rente. De hypotheekadviseur stuurt de consumenten op 30 maart 2020 een uitdraai van het verzoek dat hij ingediend heeft bij Aegon via het Aegon Intermediair Portal (AIP). In de begeleidende e-mail schrijft hij:

> *"Bijgaand de bevestiging van Aegon inzake de aanvraag voor het om te zetten."*

2.3 Op 3 april 2020 ontvangen de consumenten een e-mail van Aegon. Daarin is, onder meer, het volgende opgenomen:

> *"In Mijn Aegon vindt u nieuwe documenten. Hierin leest u belangrijke informatie over:*
>
> *Uw contract: Hypotheken*
> *Uw contractnummer: (…)*
> *Onderwerp: Omzetten naar marktrente*
> *Documenten: Voorstel tussentijdse omzetting naar marktrente*
>
> *(…)*
>
> ***Mogelijk ontvangt u dit document ook per post***
> *Aegon gaat digitaal! Dit doen we heel geleidelijk. Daarom kan het tijdelijk zo zijn dat u op twee manieren bericht van ons ontvangt: digitaal én per post."*

2.4 Naar aanleiding van deze e-mail hebben de consumenten enkele malen tevergeefs geprobeerd in te loggen in de Mijn Aegon omgeving. Omdat de consumenten reeds door de hypotheekadviseur waren geïnformeerd dat Aegon het wijzigingsverzoek had ontvangen, hebben zij verder geen pogingen meer ondernomen om in te loggen.

2.5 In april 2023 hebben de consumenten geconstateerd dat het door Aegon geïncasseerde maandbedrag bijna € 300,- hoger was dan het maandbedrag in 2020. Op 25 april 2023 hebben de consumenten daarom contact opgenomen met de helpdesk van Aegon. Zij vernamen toen dat het verzoek uit 2020 tot omzetting van de rente nooit is doorgevoerd omdat Aegon geen ondertekende offerte retour heeft ontvangen.

2.6 Per 12 juli 2023 is door Aegon een nieuw voorstel voor omzetting klaargezet. Dit voorstel is op 21 juli 2023 door de consumenten geaccepteerd.

De klacht en vordering

2.7 De consumenten klagen over het feit dat Aegon hun verzoek tot het vastzetten van de rente niet heeft opgevolgd. Zij voeren daarbij het volgende aan.

2.8 Aegon heeft ten onrechte het voorstel in de Mijn Aegon omgeving geplaatst en heeft niet met de hypotheekadviseur gecommuniceerd terwijl deze juist door de consumenten was ingeschakeld om alles te regelen. De consumenten mochten dan ook aannemen dat alles via de tussenpersoon zou verlopen en dus alles geregeld was.

2.9 Noch van Aegon noch van de hypotheekadviseur hebben de consumenten vernomen dat het wijzigingsverzoek niet was doorgevoerd. Ook hebben de consumenten geen reminder ontvangen dat er iets ondertekend moest worden. Dit had wel van Aegon verwacht mogen worden. Daarnaast had Aegon de documenten ook per post moeten opsturen. Er wordt te eenvoudig uitgegaan van de situatie dat de consumenten voldoende digitaal onderlegd waren om alles te kunnen volgen.

2.10 De consumenten vorderen dat Aegon met terugwerkende kracht de rente aanpast naar de rente die gold in april 2020 dan wel dat zij de schade vergoedt die de consumenten nu lijden nu de variabele rente hoger is dan de vaste rente in april 2020.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of Aegon verweten kan worden dat de door de consumenten gewenste wijziging van de rente geen doorgang heeft gevonden. De commissie is van oordeel dat de klacht van de consumenten over Aegon ongegrond is en zal toelichten hoe zij tot dit oordeel is gekomen.

Aegon heeft haar zorgplicht niet geschonden

3.2 De consumenten verwijten Aegon dat zij niet met de hypotheekadviseur gecommuniceerd heeft over het renteaanbod terwijl deze juist door de consumenten was ingeschakeld om alles te regelen. Uit de door Aegon overgelegde stukken maakt de commissie echter op dat Aegon de hypotheekadviseur op 2 april 2020 via het Aegon Intermediair Portal (AIP) een renteaanbod heeft toegestuurd. Aegon schrijft in de begeleidende brief bij dit aanbod: "*De offerte is geldig indien het getekende keuzeformulier en de eventueel verschuldigde omzettingskosten uiterlijk 16 april 2020 door ons zijn ontvangen.*" Het verwijt van de consumenten dat Aegon niet met de hypotheek-adviseur heeft gecommuniceerd, slaagt daarom niet.

3.3 De consumenten stellen vervolgens dat zij er van uit mochten gaan dat het verzoek tot omzetting van de rente zou worden doorgevoerd omdat zij geen bericht hadden ontvangen dat dit niet zou zijn gebeurd.

Daarnaast stellen de consumenten dat uit de e-mail van de hypotheekadviseur van 30 maart 2023 volgt dat Aegon de omzetting in gang zou zetten. Naar het oordeel van de commissie kan niet uit de door de hypotheekadviseur aan de consumenten toegezonden uitdraai van de aanvraag worden opgemaakt dat Aegon de aanvraag ook daadwerkelijk zou doorvoeren. Mocht de hypotheekadviseur bij de consumenten de indruk hebben gewekt dat dit wel het geval was, dan kan dit Aegon niet worden toegerekend.

3.4 Aegon heeft daarbij gesteld dat er door de hypotheekadviseur namens de consumenten niet verzocht is om een omzetting van de rente maar slechts om een offerte voor omzetting van de rente. Met Aegon is de commissie van oordeel dat verzocht is om een offerte en dat Aegon aan dit verzoek en daarmee aan haar zorgplicht heeft voldaan door naar aanleiding van dit verzoek zowel aan de consumenten als aan hun hypotheekadviseur een renteaanbod toe te sturen. Dat de consumenten dan wel hun hypotheekadviseur niet van dit voorstel hebben kennis genomen, ligt in de risicosfeer van de consumenten en kan Aegon niet verweten worden.

3.5 Overigens blijkt nergens uit dat Aegon het voorstel ook nog per post zou toezenden aan de consumenten. In de begeleidende e-mail van Aegon aan de consumenten van 3 april 2020 staat slechts: "*Daarom kan [onderstreping door Kifid] het tijdelijk zo zijn dat u op twee manieren bericht van ons ontvangt: digitaal én per post.* Hieruit volgt niet dat het renteaanbod in ieder geval ook nog per post toegezonden zou worden. Aegon hoefde dit ook niet te doen. Voorzover de consumenten stellen dat zij digitaal onvoldoende onderlegd zijn om kennis te nemen van documenten in de MijnAegon omgeving had het op hun weg gelegen om contact op te nemen met Aegon dan wel hun adviseur. Hun adviseur had immers het betreffende renteaanbod ook ontvangen.

3.6 Voor zover de hypotheekadviseur overigens geen oog heeft gehad voor het feit dat de consumenten het keuzeformulier dienden te ondertekenen dan wel voor de door de bank daaromtrent gestelde termijnen, kan dit Aegon niet worden verweten. Het handelen van de adviseur komt voor rekening en risico van de consumenten die hem hebben ingeschakeld.

3.7 De zorgplicht van Aegon reikt daarnaast niet zo ver dat van haar verwacht kan worden dat zij de consumenten gaat nabellen zodra zij binnen de gestelde termijn geen ondertekend keuzeformulier retour heeft ontvangen. Aegon mag er van uitgaan dat wanneer zij het ondertekende keuzeformulier niet retour ontvangt, de consumenten om hen moverende redenen besloten hebben geen gebruik te maken van het renteaanbod.

Conclusie

3.8 De commissie is van oordeel dat Aegon geen verwijt gemaakt kan worden omtrent het feit dat de rente van de consumenten in april 2020 niet is omgezet naar een vaste rente. Aegon heeft aan haar zorgplicht voldaan door zowel de consumenten als hun hypotheekadviseur een renteaanbod toe te zenden. Het feit dat het keuzeformulier niet geretourneerd is door de consumenten kan Aegon niet worden verweten.

3.9 Nu de commissie heeft geoordeeld dat Aegon haar zorgplicht jegens de consumenten niet geschonden heeft, kunnen de verweren van Aegon aangaande de verstreken tijd sinds april 2020 en eventuele eigen schuld aan de zijde van de consumenten onbesproken blijven.

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