Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-948
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 mei 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Obvion N.V., gevestigd te Heerlen, verder te noemen Obvion
Datum uitspraak	: 20 November 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Obvion heeft haar voorwaardelijk aanbod tot wijziging van het rentecontract verlengd en is tot uitvoering daarvan overgegaan nadat door Consument aan de voorwaarden was voldaan.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Obvion;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Obvion.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft destijds met Obvion een hypothecaire geldlening gesloten, bestaande uit twee leningdelen waaronder een aflossingsvrij deel.

2.2 Naar aanleiding van de wens van Consument het rentecontract voor het aflossingsvrije deel te wijzigen is door Obvion een omzettingsofferte gedateerd op 13 november 2017 naar haar toegestuurd.

2.3 Obvion heeft vóór het toesturen van de omzettingsofferte telefonisch contact opgenomen met Consument.

Van de in dat verband gemaakte aantekeningen in het klantdossier is voor zover van belang vermeld "*Aangegeven dat boete en admin kosten en volledig getekende offerte retour dient te zijn op 23-11-2017*".

2.4 In de bij de offerte gevoegde brief van 13 november 2017 is voor zover relevant vermeld:

"*In de offerte staat ook welke andere stukken wij nodig hebben om uw dossier te beoordelen. Ook deze stukken moet u zo snel mogelijk naar ons opsturen. Misschien staan er kosten vermeld. Als wij de getekende offerte, alle stukken en deze kosten ontvangen hebben, verwerken wij de wijziging zo snel mogelijk. Zo kan de omzetting van uw hypotheek op de ingangsdatum ingaan*".

2.5 In de omzettingsofferte wijzigt de rente voor het aflossingsvrije leningdeel van 5% naar 3,08% voor 20 jaar vast. De omzettingskosten bedragen € 8.202,84. Consument heeft de offerte op 17 november 2017 voor akkoord ondertekend en geretourneerd.

2.6 In de offerte is onder nummer 2 (*uw aanvraag*) voor zover van belang vermeld dat administratiekosten en een vergoeding zijn verschuldigd welke bedragen uiterlijk 5 werkdagen voor 1 december 2017 door Obvion moeten zijn ontvangen.

2.7 In de offerte is verder onder nummer 4 (*overige informatie over de geldlening*) vermeld: "***Omzetting***
De omzetting van de geldlening gaat in per 1 december 2017, op voorwaarde dat u per die datum aan alle in deze offerte gestelde voorbehouden en voorwaarden hebt voldaan".

2.8 In de offerte is onder nummer 5 (*welke voorbehouden gelden voor deze offerte?)* opgenomen: *"Onderstaande (ingevulde) documenten moet u naar Obvion sturen. Deze documenten heeft Obvion nodig om u en uw aanvraag te kunnen beoordelen.*

- *een door de geldnemer(s) persoonlijk ondertekend exemplaar van de offerte*
- *de verschuldigde administratiekosten*
- *de verschuldigde vergoeding wegens omzetting*

2.9 De acceptatieduur van de offerte loopt tot 4 december 2017 waarna de offerte na tijdige acceptatie geldig is tot 15 maart 2018.

2.10 In het klantdossier van Consument is door Obvion verwerkt dat op 18 december 2017 een mail naar de adviseur van Consument is verstuurd omdat de omzettingskosten niet waren ontvangen.

2.11 Obvion heeft op 16 januari 2018 Consument per mail bericht de omzetting niet door te kunnen voeren omdat de omzettingskosten nog niet waren betaald.
In die mail is onder meer over de ingangsdatum van de wijziging geschreven "W*anneer wij alle stukken uiterlijk vijf werkdagen voor het einde van de maand ontvangen, gaat de wijziging in per 01-02-2018".*

2.12 In het klantdossier van Consument is door Obvion op 15 februari 2018 aangetekend dat een rappel is verstuurd naar Consument omdat de omzettingskosten nog niet waren ontvangen.

2.13 Consument heeft de omzettingskosten van € 8.202,84 op 19 februari 2018 betaald.

2.14 Bij brief van 22 februari 2018 (met als onderwerp: *"bevestiging wijziging lening")* laat Obvion Consument weten "*U heeft onze omzettingsofferte voor een Obvion Basis Hypotheek van 13 november 2017 geaccepteerd. Met deze brief bevestigen wij dat* uw *lening ingaat zoals wij met u hebben afgesproken in deze omzettingsofferte".* Verder is in deze brief vermeld dat de omzetting van het rentecontract per 1 maart 2018 wordt doorgevoerd.

2.15 In het klantdossier van Consument is een aantekening gemaakt van een op 17 augustus 2018 met haar gevoerd telefoongesprek waarin is vermeld: "*Mevrouw vindt dat ze een te hoog bedrag aan boete heeft betaald omdat de nieuwe maandtermijn pas in februari is ingegaan. Uitgelegd dat wij haar tot 2x toe een reminder hebben gestuurd. Het was de bedoeling dat deze al in december in zou gaan. Haar TP heeft haar verzekerd dat wij dit zouden verrekenen. Aangegeven dat ze dit dan met haar TP moet bespreken. Dit gaat ze zeker doen!".*

2.16 De rente voor 20 jaar vast is per 1 maart 2018 gestegen naar 3,13%.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert betaling van een bedrag van € 3.000,00 te vermeerderen met de wettelijke rente daarover sinds 1 maart 2018.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
Consument heeft vanwege persoonlijke omstandigheden de omzettingskosten eerst in februari 2018 voldaan. Consument is er daarbij van uitgegaan dat Obvion uit eigen beweging de daardoor teveel betaalde boeterente zou terugbetalen.

Ten eerste omdat de offerte drie maanden geldig was en ten tweede omdat Obvion over de periode december 2017 tot en met februari 2018 rente op basis van het oude contract heeft geïncasseerd en daarnaast boeterente heeft ontvangen. Een handelwijze waardoor Obvion dubbel heeft verdiend. Consument heeft diverse malen met Obvion contact gelegd met als doel onderling tot een oplossing te komen, doch tevergeefs. Consument heeft in dat verband voorgesteld het rentecontract met terugwerkende kracht per 1 december 2017 in te laten gaan of per 1 maart 2018 maar dan wel onder verlaging van de te betalen vergoedingsrente met het verschil tussen de oude en de nieuwe rente over de periode december 2017 tot en met februari 2018. Voorts is door Consument aangedragen dat van een professionele organisatie als Obvion verwacht mag worden dat zij consumenten expliciet wijst op de nadelige gevolgen van de omzetting op een latere datum omdat die niet uit het aanbod door Consument te achterhalen waren. Obvion heeft dit nagelaten. Consument heeft verder toegelicht de door Obvion aangedragen oplossingen niet te accepteren omdat die voor-stellen enkel en alleen tot voordeel van Obvion strekten.

Verweer Obvion

3.3 Obvion heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie is van oordeel dat de klacht ongegrond moet worden beschouwd en de daarop gebaseerde vordering dient te worden afgewezen. Dit oordeel wordt in het hiernavolgende toegelicht.

4.2 In de omzettingsofferte is door Obvion enkele voorbehouden opgenomen zoals tijdige acceptatie en betaling van de omzettingskosten (berekende boete/ administratiekosten) uiterlijk 5 dagen voor de in de offerte opgenomen ingangsdatum van 1 december 2017.

4.3 Tussen partijen staat vast dat door Consument niet aan deze betalingstermijn is voldaan. De hieraan door Consument ten grondslag liggende feiten en omstandigheden vallen binnen haar persoonlijke risicosfeer en komen daarmee niet voor rekening van Obvion.

4.4 Na de ontvangst van de getekende offerte is door Obvion meer dan eens contact met Consument en/of haar adviseur opgenomen, zie hiervoor hetgeen onder 2.10 tot en met 2.14 is vermeld (in het bijzonder overweging 2.11). De Commissie leidt hieruit af dat Obvion haar aanbod voor wat de betalingstermijn van de omzettingskosten en de ingangsdatum van het nieuwe rentecontract betreft heeft verlengd.

Dit heeft als gevolg dat het nieuwe rentecontract na de betaling van de hiervoor genoemde kosten tot stand is gekomen.

4.5 Toegepast op de onderhavige situatie dient te worden vastgesteld dat door Obvion aan de door haar uit de totstandgekomen overeenkomst voortvloeiende verplichtingen is voldaan. Na ontvangst van de betaling op 19 februari 2018 is de rentewijziging per 1 maart 2018 doorgevoerd.

4.6 Hetgeen door Consument over de door haar tussenpersoon gedane uitlatingen ter zake het verrekenen van de boeterente te berde is gebracht, maakt dit niet anders. Met Obvion is de Commissie van oordeel dat dergelijke uitlatingen Obvion niet kunnen worden aangerekend.

4.7 De Commissie gaat, tot slot, voorbij aan de stelling van Consument dat het aanbod voor haar onduidelijkheden bevatte. Ten tijde van de omzettingsprocedure is dit niet aan de orde gesteld. Niet gebleken is dat Consument hierover nadere vragen heeft gesteld. De thans door Consument als negatief geduide gevolgen vallen dan ook binnen haar risicosfeer.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.