Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-296
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger en mr. A.P. Luitingh, commissieleden en mr. R. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 20 januari 2015
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: NICB Bank N.V. namens HypInvest B.V.., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 12 oktober 2015
Aard uitspraak	: bindend advies

Samenvatting

Betreft renteherziening na afloop rentevastperiode. Consument stelt de brief van de Bank met daarin een nieuw rentevoorstel niet te hebben ontvangen. Dit betekent naar het oordeel van de Commissie echter niet dat de Bank, zonder bevestiging van Consument, de rente voor een nieuwe rentevastperiode niet opnieuw heeft mogen vaststellen. Uit de voorwaarden volgt dat de rente voor een zelfde periode wordt vastgesteld, tenzij Consument tijdig verzoekt de rentevastperiode aan te passen. In onderhavige kwestie is bovendien nadrukkelijk gebleken dat Consument van de renteherzieningsdatum op de hoogte was en de rentewijziging heeft opgemerkt, maar desondanks niet heeft gecontroleerd of de door hem gewenste wijziging correct was uitgevoerd. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ondertekende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van de Bank;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweerschrift van de Bank;
- dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 28 augustus 2015 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft in 2003 een hypothecaire geldlening bij de Bank afgesloten, waarbij een rentevastperiode van 10 jaar is overeengekomen. Van toepassing zijn de Voorwaarden voor een GMAC (Plus) Hypotheek van GMAC Hypotheken (hierna: de Voorwaarden).

2.2 In de door Consument ondertekende offerte is – voor zover van belang – het volgende opgenomen:
"(…) voor leningen met een rentevastheidsperiode van 1 jaar of langer geldt dat de datum waarop de eerste rentevastheidsperiode eindigt afhankelijk is van de ingangsdatum van de looptijd van de lening. Wanneer de looptijd van de lening ingaat gedurende de periode 1 juli – 31 december, dan is deze datum 1 oktober van het jaar waarin de rentevastheidsperiode eindigt. (…)"

2.3 Stater Nederland B.V. (hierna: Stater) heeft namens de Bank per reguliere post een brief d.d. 23 juni 2013 aan Consument gestuurd met daarin een nieuw rentevoorstel per 1 oktober 2013. Indien Consument niet zou reageren, zou de rentevastperiode vanaf 1 oktober 2013 (automatisch) voor 10 jaar worden vastgelegd tegen een rente van 4,60% per jaar.

2.4 Stater, dan wel de Bank, heeft geen reactie van Consument op de brief van 23 juni 2013 ontvangen, waarna per 1 oktober 2013 de rente voor een periode van 10 jaar is vastgezet tegen een rente van 4,60% per jaar. Vanaf dat moment heeft de Bank het nieuwe termijnbedrag van € 440,83 maandelijks (automatisch) geïncasseerd.

2.5 Consument heeft van zijn adviseur van F.S. de Jong Assurantiën te Rottevalle (hierna: de Adviseur) op 12 september 2014 een emailbericht ontvangen met daarin onder andere het volgende:
"(…) Onlangs hebben wij jouw hypotheek(-rente) besproken (…) heb ik contact opgenomen met de bank. Het volgende blijkt. Toen de hypotheek in 2003 is verstrekt heb je de rente voor tien jaar vast gezet, tot 01-10-2013. Per deze datum is de rente opnieuw tien jaar vast gezet, dus tot 01-10-2023. Het rentepercentage is 4,60.
Wij hebben elkaar over de hypotheek gesproken op onder andere 19-07-2011 en 10-12-2012. Tijdens dit laatste gesprek is de renteherziening per 01-10-2013 aan de orde geweest en is door mij geadviseerd de rente per die datum te verlengen voor 1 jaar. Vervolgens heb jij een brief gekregen gedateerd 23-06-2013. Deze brief vindt je in de bijlage. Deze brief was mij tot nu toe onbekend (…)
Tijdens ons recente gesprek ben ik er van uit gegaan dat jij de rente per 01-10-2013 had verlengd voor 1 jaar. Dit blijkt nu niet het geval te zijn (…)"

2.6 Artikel 68b, lid 1 van het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (hierna: Bgfo) luidt als volgt:

"1. Indien de rentevastperiode van een overeenkomst inzake hypothecair krediet met een vaste debetrentevoet afloopt na 1 april 2013 informeert de aanbieder de consument ten minste drie maanden voor het aflopen van de rentevastperiode over het aflopen van die periode en verstrekt informatie over de maximale debetrentevoet die zal gelden voor de komende rentevastperiode waarbij de maximale debetrentevoet bij minimaal drie rentevastperiodes, indien aangeboden, wordt aangegeven.

2. Gelijktijdig met het aanbod, bedoeld in het eerste lid, verstrekt de aanbieder tevens informatie over de mogelijkheid:
a. om boetevrij over te sluiten bij het aflopen van de rentevastperiode; en
b. om advies over oversluitmogelijkheden in te winnen bij de aanbieder of een andere financiële dienstverlener."

2.7 In artikel 3.3 van de Voorwaarden is onder andere het volgende opgenomen:
"3.3. Renteherziening
(…)
3.3.2 Renteherziening na afloop van de rentevastheidsperiode: procedure
<u>Vaste rente</u>
Het voor de lening geldende rentepercentage wordt telkens na afloop van een rentevastheidsperiode of telkens per een overeengekomen datum opnieuw voor een zelfde periode vastgesteld door GMAC Hypotheken of diens rechtsopvolger(s) (…)
3.3.3 Mogelijkheid een andere rentevastheidsperiode te kiezen op de renteherzieningsdatum. Indien u op een renteherzieningsdatum een andere rentevastheidsperiode mocht wensen, heef u de mogelijkheid om de lening om te zetten op de wijze als in deze voorwaarden onder artikel 8 is omschreven. Een desbetreffend verzoek dient tenminste 14 dagen vóór een renteherzieningsdatum aangetekend naar Stater verstuurd te worden."

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert, met terugwerkende kracht vanaf 1 oktober 2013, omzetting van de rentevastperiode van zijn hypothecaire geldlening naar de duur van één jaar met het rentepercentage dat op dat moment daarbij hoorde en voorts een nieuw voorstel voor de rente vanaf 1 oktober 2014 waar hij ook met terugwerkende kracht van gebruik kan maken.

Grondslag en argumenten daarvoor

3.2 De Bank is toerekenbaar tekortgeschoten in haar verplichtingen bij de procedure van de renteherziening na afloop van de rentevastperiode. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Consument heeft de brief van 23 juni 2013 niet ontvangen.
- De Bank heeft slechts eenmaal een nieuw voorstel gestuurd, zonder te controleren of dit voorstel is ontvangen. De Bank heeft geen herinnering verstuurd en heeft ook niet aan Consument (schriftelijk) bevestigd dat de nieuwe rentevastperiode was ingegaan.
- Het is duidelijk dat het de wens van Consument was om per 1 oktober 2013 een rentevastperiode voor de duur van één jaar af te sluiten.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De brief van 23 juni 2013 is naar hetzelfde adres verstuurd als de jaaropgaven. Consument heeft nimmer aangegeven dat hij de jaaropgaven niet heeft ontvangen. Dit zou hij zeker hebben gedaan als dit het geval was, aangezien de jaaropgaven nodig zijn voor de belastingaangifte. Het is dan ook niet aannemelijk dat Consument de brief van 23 juni 2013 niet heeft ontvangen.

- De Bank heeft voldaan aan haar wettelijke verplichting om klanten drie maanden voor het aflopen van de rentevastperiode te informeren en een nieuw voorstel te doen. Een herinnering of bevestiging van de nieuwe rentevastperiode behoort niet tot haar taken en/of zorgplicht.
- Consument heeft zelf kunnen en moeten weten dat de rentevastperiode per 1 oktober 2013 afliep, aangezien dit onder andere in de door hem getekende offerte is opgenomen. Het bericht van de Adviseur dat hij in december 2012 heeft besproken per 1 oktober 2013 de rente voor een periode van één jaar vast te zetten, bevestigt de wetenschap van Consument over het aflopen van de rentevastperiode. Het is dan ook aan Consument te wijten dat hij geen actie heeft ondernomen.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie is op basis van de navolgende overwegingen van oordeel dat in onderhavige kwestie geen sprake is geweest van een aan de Bank toerekenbare tekortkoming bij de procedure van de renteherziening na afloop van een rentevastperiode.

4.2 De Bank heeft aangevoerd dat uit haar administratie blijkt dat de brief van 23 juni 2013 is verstuurd. De inhoud van deze brief voldoet aan de eisen die artikel 68b lid 1 Bgfo stelt met betrekking tot de informatie die de Bank bij het aflopen van een rentevastperiode dient te verstrekken. De enkele stelling van Consument dat hij deze brief niet heeft ontvangen, betekent naar het oordeel van de Commissie echter niet dat de Bank het rentepercentage voor een nieuwe rentevastperiode op de renteherzieningsdatum niet zonder bevestiging van Consument opnieuw heeft mogen vaststellen. Immers, er is sprake van een lopende overeenkomst van (hypothecaire) geldlening, waarbij uit artikel 3.3 van de Voorwaarden blijkt dat de rente na afloop van de rentevastperiode voor een zelfde periode opnieuw wordt vastgesteld (artikel 3.3.2 van de Voorwaarden), tenzij Consument (tijdig) verzoekt de rentevastperiode aan te passen (artikel 3.3.3 van de Voorwaarden). De Bank mag er van uitgaan dat Consument daarvan op de hoogte is en dat Consument, indien hij de rentevastperiode wil aanpassen, de Bank daar (tijdig) over informeert. De Commissie acht hierbij ook het argument van de Bank relevant dat meer dan 90% van haar klanten niet reageert op een renteherzieningsbrief en dat in al die gevallen de rentevastperiode dus (automatisch) voor eenzelfde periode wordt vastgesteld.

4.3 Gebleken is bovendien dat Consument nadrukkelijk van de renteherzieningsdatum van 1 oktober 2013 op de hoogte was. In december 2012 heeft hij daar reeds met zijn Adviseur over gesproken. Daaruit blijkt ook dat het zijn bedoeling was om de rente per 1 oktober 2013 voor één jaar vast te zetten. Het niet ontvangen van de brief van 23 juni 2013 heeft dus niet het gevolg gehad dat Consument niet van de mogelijkheid om de rentevastperiode met ingang van de renteherzieningsdatum te wijzigen op de hoogte was. Bij de mondelinge behandeling van de zaak op 28 augustus 2015 is bovendien door (of althans namens) Consument aangevoerd dat Consument wel gezien heeft dat het termijnbedrag per 1 oktober 2013 was gewijzigd, maar hij er daarbij vanuit is gegaan dat dit het gevolg was van zijn gesprek met de Adviseur.

Het lag echter op de weg van Consument om, al dan niet via zijn Adviseur, na te gaan of de door hem gewenste rentewijziging per 1 oktober 2013 door de Bank correct was uitgevoerd. Door dit niet te doen en niet te protesteren tegen de (automatische) incasso's van het gewijzigde termijnbedrag, heeft Consument ook (stilzwijgend) de renteherziening geaccepteerd.

4.4 De conclusie is dat, hoewel het wellicht klantvriendelijker was geweest als de Bank Consument (nogmaals) had herinnerd aan het aflopen van de rentevastperiode of Consument een bevestiging van de verlenging van 10 jaar had gezonden, niet is komen vast te staan dat de Bank onrechtmatig of onzorgvuldig heeft gehandeld waardoor zij richting Consument schadeplichtig zou zijn geworden. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.