Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0006

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Datum uitspraak	3 januari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V. h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Florius
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Hypotheekrente. Verzendtheorie. Stelplicht en bewijslast. De consument vordert dat Florius zijn hypotheekrente voor een periode van 10 jaar vastzet. Hij stelt dat hij deze wens meerdere malen per brief en per telefoon aan Florius kenbaar heeft gemaakt. De commissie is van oordeel dat de consument niet voldoende heeft bewezen dat hij deze mededelingen daadwerkelijk aan Florius heeft gedaan. Wel is de commissie van oordeel dat de communicatie van Florius beter had gekund. Dit kan echter niet leiden tot toewijzing van de vordering. De vordering van de consument 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 consument; 2) het verweerschrift van Florius; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van Florius.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. N.C. Holst, werkzaam bij DAS Rechtsbijstand.

1.3 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.

1.4 De consument en Florius 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 De consument had vanaf 19 juni 2002 een hypothecaire geldlening bestaande uit twee leningdelen bij een rechtsvoorganger van Florius. Beide leningdelen hebben een rentevast periode van 1 jaar tegen een rente van 4,9%.

In de hypotheekakte is opgenomen dat beide leningdelen op 1 juni 2022 zullen worden afgelost met de opbrengst van twee aan de hypothecaire geldlening gekoppelde levensverzekeringen. Na de (gedeeltelijke) aflossing zullen de resterende leningdelen worden omgezet naar een aflossingsvrije hypotheek met een economische looptijd tot 1 februari 2065.

2.2 Op 1 juni 2006 is de rente van beide leningdelen aangepast naar een zesmaandelijkse variabele rente. De consument heeft het daartoe bestemde wijzigingsformulier op 8 juni 2006 ondertekend.

2.3 Op 31 december 2021 heeft Florius de consument een brief gestuurd over de naderende einddatum van beide leningdelen. Zij stelt daarin onder meer dat de mogelijkheid bestaat dat het door de levensverzekeraar uit te keren bedrag niet voldoende zal zijn om de lening volledig af te lossen. Op 26 april 2022 heeft Florius de consument opnieuw een brief gestuurd waarin zij heeft geschreven:

> *"(...) Op 4 januari 2022 en 11 april 2022 stuurden wij u een brief over de einddatum van uw hypotheek. Wij hebben u daarna geprobeerd te bellen, maar helaas hebben wij geen recente contactgegevens van u. Wilt u zo snel mogelijk contact met ons opnemen? (...)*

2.4 Op 30 april 2022 heeft de consument een aangetekende brief gestuurd aan Florius. Hoewel de consument en Florius van mening verschillen over de precieze inhoud van deze brief, staat wel vast dat de brief de volgende tekst bevat:

> *"Onze restant hypotheek ad. € 213.255,93 zal door ons afgelost worden op 1 februari 2065 zoals in de notariële akte van 19 juni 2002 is bepaald- welke akte leidend is.*
> *(...)*
> *Voormeld restant zal dus tot 1 februari 2065 aflossingsvrij doorlopen."*

In de door de consument overgelegde versie van de brief is eveneens de volgende zinsnede opgenomen: "*(...) en wij willen de rente zo lang mogelijk vast hebben (minimaal 10 jaar).*" In de door Florius overgelegde versie van de brief ontbreekt deze zin.

2.5 Op 1 juni 2022 is de opbrengst van de twee levensverzekeringen in mindering gebracht op de hypothecaire geldlening. Het resterende hypotheekbedrag bedroeg op dat moment € 213.255,93. Florius heeft de leningdelen vervolgens omgezet naar een aflossingsvrije hypotheek met een economische looptijd tot 1 februari 2065. Per brief van 18 oktober 2022 heeft Florius de consument een nieuw leningoverzicht toegestuurd. Daaruit volgt dat op beide leningdelen een rente van 2,950% van toepassing is. De renteherzieningsdatum is 1 april 2023.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert dat Florius met terugwerkende kracht per 1 juli 2022 de rente vastzet voor 10 jaar tegen de op dat moment geldende rente van 3,1%. Aan deze vordering legt hij het volgende ten grondslag:

i. De consument heeft per brieven van 30 januari 2022, 28 februari 2022 en 30 april 2022 duidelijk aan Florius laten weten dat hij voor het resterende hypotheekbedrag een zo lang mogelijke rentevaste periode wilde van minstens 10 jaar. Met deze mededeling en zonder tegenbericht van Florius mocht de consument erop vertrouwen dat Florius deze wens van de consument zou doorvoeren. Nergens had de consument uit kunnen opmaken dat Florius zijn verzoek niet zou inwilligen.

ii. Voor zover Florius stelt dat in de door haar op 3 mei 2022 van de consument ontvangen brief niet is opgenomen dat de consument zijn rente voor minstens 10 jaar wilde vastzetten, stelt de consument dat Florius deze brief heeft gemanipuleerd. In de door hem verzonden brief is immers wel opgenomen dat hij de rente voor minstens 10 jaar wilde vastzetten.

iii. Florius heeft de zesmaandelijkse variabele rente zonder toestemming van de consument afgesloten. De consument heeft hiertoe geen renteaanbod getekend. Florius had moeten nagaan welke rente de consument had gewild. De op haar rustende zorgplicht leidt ertoe dat Florius zelf actief contact had moeten zoeken met de consument in plaats van de rente eenzijdig aan te passen.

iv. Florius heeft inmiddels al aansprakelijkheid erkend door in april 2023 een bedrag van € 1.023,36 aan hem te betalen. Immers heeft Florius daarmee aangegeven dat de eerder geïncasseerde bedragen onjuist waren.

2.7 Daarnaast beklaagt de consument zich over de onduidelijke en onjuiste communicatie van Florius in dit dossier. Zo heeft Florius brieven gestuurd waarin, in strijd met de afspraken uit de hypotheekakte, wordt gesproken over het volledig aflossen van de hypothecaire geldlening per 1 juni 2022. Ook heeft Florius een van de aflossingen uit de levens-verzekering pas na enkele maanden doorgevoerd. Daarnaast heeft Florius veelvuldig verzuimd om te reageren op verzoeken van de consument en als Florius al reageerde, was dit vaak met standaardbrieven. Pas in het voorjaar van 2023, toen de consument een schadevergoeding vorderde, werd inhoudelijk op zijn klachten ingegaan.

Het verweer

2.8 Florius heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie dient zich te buigen over de vraag of Florius gehouden is de hypotheekrente van de consument alsnog met terugwerkende kracht per 1 juli 2022 vast te zetten tegen een rentepercentage van 3,1%. Op basis van alle door partijen overgelegde stukken komt de commissie tot het oordeel dat Florius daartoe niet gehouden is. De vordering van de consument zal worden afgewezen. Zij zal hierna toelichten hoe zij tot dit oordeel gekomen is.

Het is onvoldoende aangetoond dat de mededelingen Florius hebben bereikt

3.2 De consument stelt dat hij meerdere brieven aan Florius heeft verzonden waarin hij kenbaar heeft gemaakt dat hij de hypotheekrente voor minimaal 10 jaar wilde vastzetten. Ook zouden er meerdere telefoongesprekken hebben plaatsgevonden tussen de consument en Florius waarin de wens van de consument besproken zou zijn. Volgens de consument was het Florius bekend dat hij de hypotheekrente wilde vastzetten en had Florius hiernaar moeten handelen.

3.3 De commissie stelt voorop dat uit de wet het algemene uitgangspunt volgt dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door hem gestelde feiten, zijn stellingen dient te bewijzen indien de tegenpartij deze stellingen gemotiveerd betwist.[1] Daarnaast is in de wet opgenomen dat een tot een bepaalde persoon gerichte verklaring die persoon moet hebben bereikt om werking te hebben.[2] In dit geval gaat het om de brieven van de consument aan Florius van 30 januari 2022, 28 februari 2022 en 30 april 2022 met daarin het verzoek om de rente minimaal 10 jaar vast te zetten.

3.4 Florius betwist dat zij de brieven van de consument van 30 januari 2022 en 28 februari 2022 heeft ontvangen. De consument heeft echter geen bewijsstukken, anders dan de brieven zelf, kunnen overleggen waaruit blijkt dat Florius die brieven ontvangen heeft. Over de brief van 30 april 2022 van de consument betwist Florius niet dat zij een op die datum gedateerde brief van de consument heeft ontvangen. Zij heeft die brief ook in haar administratie opgenomen. Maar Florius betwist wel dat in de aangetekende brief staat: *"en wij willen de rente zo lang mogelijk vast hebben (minimaal 10 jaar)."* Ook hier is de consument er naar het oordeel van de commissie niet in geslaagd voldoende bewijs te leveren waaruit volgt dat hij de brief met daarin het verzoek om de rente voor minimaal 10 jaar vast te leggen aan Florius heeft verzonden en dat deze Florius heeft bereikt. Het door de consument overgelegde bewijs van verzending van PostNL is hiertoe onvoldoende omdat dit niets zegt over de inhoud van het verzonden poststuk.

---

[1] Artikel 150 van het Wetboek van Rechtsvordering. Zie de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Artikel 3:37 lid 3 van het Burgerlijk Wetboek. Zie de bijlage bij deze uitspraak.

Evenmin is de consument erin geslaagd te bewijzen dat hij met Florius telefoongesprekken heeft gevoerd waarin hij heeft gezegd dat hij de hypotheekrente wilde vastzetten voor een periode van 10 jaar of meer.

3.5 Uit het voorgaande volgt dat niet is komen vast te staan dat de mededelingen van de consument met betrekking tot het vastzetten van de hypotheekrente daadwerkelijk Florius hebben bereikt. Florius kan alleen daarom al niet worden verplicht om de hypotheekrente met terugwerkende kracht per 1 juli 2022 aan te passen naar de door de consument gewenste rente. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Er is geen sprake van een eenzijdige rentewijziging door Florius

3.6 De consument stelt dat Florius zonder zijn toestemming per 1 juni 2022 de zesmaandelijkse variabele rente heeft afgesloten. De consument is van mening dat Florius op grond van haar zorgplicht de consument actief had moeten benaderen om na te gaan welke hypotheek-rente hij zou hebben gewild. Florius heeft onderbouwd aangevoerd dat op de hypothecaire geldlening van de consument sinds 2006 een zesmaandelijkse variabele rente van toepassing is. Deze renteafspraken zijn voortgezet, ook nadat Florius per 1 juli 2022 de leningdelen conform de hypotheekakte heeft omgezet in een aflossingsvrije hypotheek. Florius benadrukt dat er geen is sprake geweest van een eenzijdige rentewijziging. De commissie volgt Florius in deze stellingen en stelt vast dat het niet op de weg van Florius lag om de consument actief te benaderen omtrent zijn hypotheekrente, anders dan zij reeds gedaan had middels de door haar verzonden brieven. Dit klachtonderdeel slaagt niet.

Geen erkenning van aansprakelijkheid door Florius

3.7 De consument voert eveneens aan dat Florius al aansprakelijkheid heeft erkend en op grond daarvan gehouden is de hypotheekrente aan te passen dan wel de schade van de consument te vergoeden. Florius ontkent dat zij aansprakelijkheid heeft erkend en onderbouwt dat als volgt. In de periode van 1 december 2022 tot 1 april 2023 heeft Florius per abuis een te hoog maandbedrag geïncasseerd bij de consument, namelijk een bedrag van € 797,29 in plaats van het overeengekomen bedrag van € 540,70. Het verschil tussen beide bedragen is € 1.023,36 en dat bedrag heeft Florius aan de consument terugbetaald. Florius wijst erop dat het overeengekomen maandbedrag van € 540,70 gebaseerd is op de zesmaandelijkse variabele rente. Het feit dat Florius per abuis enkele maanden een te hoog maandbedrag heeft geïncasseerd, staat volledig los van de huidige discussie over de door de consument gewenste rentevastperiode. Met de terugbetaling van het verschil heeft Florius slechts een onjuiste incasso rechtgezet. Er is geen sprake geweest van erkenning van aansprakelijkheid ten aanzien van de onderhavige klacht. De commissie constateert dat de uitleg van Florius volgt uit de door haar overgelegde stukken. Nergens blijkt uit dat Florius aansprakelijkheid heeft erkend. De consument heeft voor deze stellingen evenmin bewijs geleverd. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Tussenconclusie: Florius hoeft de hypotheekrente niet aan te passen

3.8 De klachtonderdelen over de rentevastperiode zijn ongegrond. De consument heeft onvoldoende aangetoond dat zijn mededelingen daaromtrent Florius hebben bereikt. Ook is niet gebleken dat Florius zonder toestemming van de consument eenzijdig de rente heeft aangepast dan wel aansprakelijkheid heeft erkend jegens de consument.

De communicatie door Florius verdient niet de schoonheidsprijs

3.9 De consument verwijt Florius dat zij onduidelijk heeft gecommuniceerd. In haar reactie op de klacht van de consument erkent Florius dat de communicatie beter had gekund. Deze conclusie onderschrijft de commissie. Zo sluiten niet alle door Florius verzonden brieven aan bij de specifieke situatie van de consument zoals deze is opgenomen in de hypotheekakte. De bevestiging van de aflossingen per 1 juni 2022 is pas in oktober 2022 aan de consument verzonden. Ook wordt er in de brief van 18 oktober 2022 ten onrechte verwezen naar een uitgebrachte offerte die door de consument ondertekend zou zijn. De commissie is van oordeel dat de communicatie van Florius in dit geval niet de schoonheidsprijs verdient en tot op bepaalde hoogte voor meer onduidelijkheid heeft gezorgd bij de consument. Dit is echter onvoldoende om aan te nemen dat Florius daardoor gehouden is de consument tegemoet te komen in zijn vordering dan wel enige vorm van schade van de consument te vergoeden.

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 oktober 2023, 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 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

Bijlage – Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

In deze bijlage vindt u de in deze uitspraak genoemde wet- en regelgeving.

Wetboek van Rechtsvordering

Artikel 150

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.

Burgerlijk Wetboek Boek 3

Artikel 3:37

(...)

3. Een tot een bepaalde persoon gerichte verklaring moet, om haar werking te hebben, die persoon hebben bereikt. Nochtans heeft ook een verklaring die hem tot wie zij was gericht, niet of niet tijdig heeft bereikt, haar werking, indien dit niet of niet tijdig bereiken het gevolg is van zijn eigen handeling, van de handeling van personen voor wie hij aansprakelijk is, of van andere omstandigheden die zijn persoon betreffen en rechtvaardigen dat hij het nadeel draagt.

(...)