**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-334 d.d. 7 december 2012**
**(mr. H.J. Schepen, voorzitter, mr. J.S.W. Holtrop en mr. J.Th. de Wit, leden en mevrouw mr. F. Faes, secretaris)**

## Samenvatting

Consument heeft de geldverstrekker verzocht om de geldlening tussentijds om te zetten. De Commissie is van oordeel dat het op de weg van Consument had gelegen, om bij het vervolgens uitblijven van een aanbod van de geldverstrekker eerder bij de geldverstrekker te rappelleren. De daardoor ontstane vertraging dient voor rekening van Consument te blijven. De Commissie wijst de vordering af.

Consument,

tegen

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid ABN AMRO Hypotheken Groep B.V.(h.o.d.n. Florius), gevestigd te Amersfoort, hierna te noemen Aangeslotene.

## 1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschillenbeslechting van Consument, ontvangen op 4 november 2011;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

## 2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 16 november 2012 en daar verschenen.

## 3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft bij Aangeslotene via een tussenpersoon een hypothecaire geldlening (hierna: de geldlening) gesloten met een hoofdsom van € 470.000,- tegen een rente van 4,75% per jaar met een rentevastperiode van vijf jaar. De rente stond vast tot 1 juni 2012.
3.2. Per brief van 22 september 2010 heeft Consument Aangeslotene verzocht om hem een aanbod te doen om zijn rentevastperiode om te zetten. In de brief staat het volgende vermeld:
Langs deze weg wil ik u verzoeken om ons een aanbod te doen om de resterende looptijd van de 5 jaar afgesloten rente om te zetten in:
1. een variabele rente;
2. 5 jaar vaste rente op huidige 5 jaars tarief;
3. 10 jaar vaste rente op huidige10 jaars tarief.
3.3. Na ontvangst van de brief heeft Aangeslotene contact opgenomen met de tussenpersoon van Consument. Aangeslotene heeft de tussenpersoon verzocht om contact op te nemen met Consument over het wijzigen van de rente. De tussenpersoon heeft op 14 oktober 2010 een faxbericht aan Aangeslotene gestuurd met het verzoek om een pro forma aflosnota op te maken. Aangeslotene heeft dit faxbericht niet ontvangen.
3.4. Op 6 december 2010 heeft Consument wederom een brief aan Aangeslotene gestuurd met het verzoek om uitleg waarom Aangeslotene niet had gereageerd op het verzoek van Consument. Omdat er geen reactie van Aangeslotene kwam op deze brief, heeft Consument op 23 december 2010 telefonisch contact opgenomen met Aangeslotene.
3.5. Aangeslotene heeft erkend dat er sprake was geweest van miscommunicatie van haar zijde en heeft een aantal voorstellen gedaan om Consument te compenseren, waarbij zij uitging van de rentetarieven per 6 december 2010. Consument is niet akkoord gegaan met de voorstellen van Aangeslotene. Hij wenst een aanbod dat gebaseerd is op het rentetarief dat gold op 22 september 2010.
3.6. Op 8 februari 2012 heeft Aangeslotene een brief inhoudende een vooraankondiging voor een nieuw renteaanbod aan Consument verzonden in verband met het naderende aflopen van de lopende rentevastperiode, te weten 1 juni 2012. Op 4 april 2012 heeft Aangeslotene een renteaanbod gedaan. Consument heeft voor één jaar vast gekozen in verband met het lopende geschil.
3.7. Op de rechtsverhouding tussen Aangeslotene en Consument zijn de Voorwaarden Florius Profijt Hypotheek van 19 maart 2007 (hierna: Voorwaarden) van toepassing. Artikel 8.1 van de Voorwaarden bepaalt het volgende:
[ ….]
8.1.2 Tussentijdse omzetting
In principe kan een lening ook tussentijds, dat wil zeggen: niet op de renteherzieningsdatum, worden omgezet. Omzetting van een hypotheek met vaste rente naar een hypotheek met maandelijks variabele rente of naar een hypotheek met een rentevorm Margerente of naar de rentevastperiode van één jaar is alleen mogelijk in het laatste jaar van de rentevastperiode van de hypotheek met vaste rente.
Bij tussentijdse omzetting kan, net als bij vervroegde aflossing (zie hiervoor onder artikel 6), een vergoeding verschuldigd zijn.
[….]
8.2.2 Overige omzettingen

Andere omzettingen dan het hierboven vermelde 'vastzetten van de hypotheekrente' gebeuren op basis van een nieuw uit te brengen offerte waarin een overzicht is opgenomen van de na die omzetting geldende stand van zaken betreffende uw lening.

## 4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene hem een aanbod doet met een rentepercentage zoals dat gold op 22 september 2010, althans veroordeling van Aangeslotene tot vergoeding van de door Consument geleden schade, begroot op een bedrag van € 47.000,-.
4.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene nalatig is geweest bij het afwikkelen van zijn verzoek tot het doen van een aanbod voor het omzetten van de rente. Door niet binnen een redelijke termijn na het indienen van het verzoek een aanbod te ontvangen, heeft Consument niet voor het op 22 september 2010 geldende (voor hem gunstige) rentetarief kunnen kiezen.
4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

## 5. Beoordeling

5.1. Uit artikel 8 van de Voorwaarden blijkt dat het in principe mogelijk is om de geldlening tussentijds om te zetten; dit wil zeggen dat er voor een andere rentevorm of rentevastperiode kan worden gekozen. Omzetting van een geldlening met vaste rente naar een geldlening met variabele rente is alleen mogelijk in het laatste jaar van de rentevastperiode van de geldlening. Bij tussentijdse omzetting kan een vergoeding verschuldigd zijn.
Vaststaat dat Consument op 22 september 2010 een brief aan Aangeslotene heeft gestuurd met het verzoek om een aanbod te doen voor een nieuwe rente uitgaande van drie verschillende scenario's. Ook staat vast dat Aangeslotene naar aanleiding van die brief contact heeft opgenomen met de tussenpersoon van Consument. Omdat Aangeslotene niet reageerde heeft Consument bij brief van 6 december 2010 gereclameerd bij Aangeslotene . Hoewel Aangeslotene ook toen niet terstond een aanbod heeft gedaan, heeft Aangeslotene nadien erkend dat dit niet terecht was en heeft zij alsnog een aanbod gedaan op basis van de rentestand per 6 december 2010.
5.2. Ter zitting heeft Aangeslotene uiteengezet dat zij na ontvangst van de brief van Consument van 22 september 2010 contact heeft opgenomen met de tussenpersoon van Consument omdat de inhoud van de brief van Consument bij haar de indruk had gewekt dat Consument zich nog aan het oriënteren was.
5.3. De Commissie is van oordeel dat deze handelwijze van Aangeslotene naar aanleiding van de brief van 22 september 2010 verdedigbaar was. Consument had immers nog geen keuze gemaakt voor een bepaalde rentevorm of rentevastperiode. Hieruit mocht Aangeslotene redelijkerwijs afleiden dat Consument zich nog aan het oriënteren was en dat het derhalve verstandig was het advies van een tussenpersoon in te winnen. Aangeslotene

heeft, naar Consument wist, ook daadwerkelijk contact opgenomen met de tussenpersoon van Consument.
5.4. Het lag op de weg van Consument om, toen hij op de brief van 22 september 2010 geen reactie van Aangeslotene kreeg, daarover bij haar te rappelleren. Dat geldt temeer toen hij er mee bekend werd dat Aangeslotene met de tussenpersoon contact had opgenomen. Door toen niet duidelijk te maken welke keuze hij maakte heeft Consument bij Aangeslotene de indruk versterkt dat het verzoek van Consument om een aanbod via de tussenpersoon zou verlopen. Nu Consument pas op 6 december 2010 een brief aan Aangeslotene heeft gestuurd met het verzoek om te reageren, is de Commissie van oordeel dat de daardoor ontstane vertraging voor rekening van Consument dient te blijven.
5.5. Voorts is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene een redelijk voorstel heeft gedaan door de rente aan te bieden die per 6 december 2010 zou hebben gegolden.
5.6. Gelet op het voorgaande oordeelt de Commissie dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## 6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.