Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0935

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	29 oktober 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., gevestigd te Amersfoort, handelend onder de naam Florius, verder te noemen Florius
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypotheek. Renteherzieningsprocedure. De consumenten hebben van Florius een renteherzieningsaanbod ontvangen, waarop ze niet tijdig hebben gereageerd. De consumenten hebben gesteld dat dit komt omdat de communicatie van Florius daarover onduidelijk was. De consumenten vinden dat Florius op onterechte gronden nieuwe rente-contracten heeft vastgesteld. Florius heeft de stellingen van de consumenten gemotiveerd betwist. De commissie volgt Florius in haar toelichting dat de renteherzieningsprocedure maar voor één uitleg vatbaar is en dat de nieuwe rentecontracten overeenkomstig de contractuele afspraken van partijen zijn doorgevoerd. Dit leidt ertoe dat de klacht van de consumenten ongegrond is en de daarop gebaseerde vorderingen worden 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; 2) de aanvullende stukken van de consumenten en 3) het verweerschrift van de bank.

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 hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben in 2014 na advies en bemiddeling via een door hen aangezochte hypotheekadviseur bij Florius een hypothecaire geldlening (hierna: de geldlening) afgesloten. De geldlening bestaat uit twee leningdelen, elk met een 10-jaars vaste rente eindigend per 1 maart 2024.

2.2 Over wat er gebeurt als de rentevastperiode afloopt staat in artikel 7.2 van de op de geldlening toepasselijke Voorwaarden voor een Florius Profijt Hypotheek van 1 april 2013 (hierna: de Voorwaarden):

> *"(...) **7.2 Wat gebeurt er als mijn rentevastperiode afloopt?***
> *1. Voor het aflopen van de rentevastperiode doet Florius u een aanbod voor een aantal nieuwe rentepercentages die horen bij een aantal rentevastperiodes. Hierbij houdt Florius zich aan de wettelijke termijn die geldt voor het doen van een dergelijk aanbod. Het nieuwe rentepercentage geldt vanaf de eerste dag dat de oude rentevastperiode is afgelopen.*
> *2. Wilt u weer dezelfde rentevastperiode? Dan hoeft u niets te doen.*
> *3. Wilt u een andere rentevastperiode? In het aanbod staan rentevastperiodes die u kunt kiezen met de rentepercentages die daarbij horen. Ook staat hierin hoe u uw keuze door kunt geven aan Florius en voor wanneer u dit moet doen. (...)"*

2.3 Over het aanbieden van een renteaanbod en wat er gebeurt als er niet tijdig wordt gereageerd staat in artikel 8.2 van de Voorwaarden:

> *"(...) **8.2 Wat moet ik doen als ik de rentevastperiode of rentevorm wil veranderen?***
> *1. Voordat uw rentevastperiode afloopt, ontvangt u van Florius een brief met een aanbod met rentevastperioden en de daarbij behorende rentepercentagens. In deze brief staat wat u moet doen als u uw rentevastperiode wilt veranderen.*
> *2. In deze brief staat ook wanneer Florius uw reactie uiterlijk moet hebben ontvangen. Als u niet op tijd reageert, zet Florius de rente vast voor dezelfde rentevastperiode als u op dat moment heeft. (...)"*

2.4 Op 16 oktober 2023 heeft Florius de consumenten een brief gestuurd waarin staat dat de rentevastperiode van beide leningdelen afloopt per 1 maart 2024. Verder staat daarin:

> *"(...) **Uw keuze voor een nieuwe rentevaste periode***
> *Drie maanden voor het einde van de rentevaste periode ziet u in mijnFlorius de nieuwe periodes waaruit u kunt kiezen. U kunt vanaf dat moment in mijnFlorius uw keuze doorgeven. U ontvangt ook een brief met een formulier waarmee u uw keuze kunt doorgeven.*
> *(...)*
>
> ***Wilt u meer informatie?***
> *U ontvangt binnenkort uw nieuwe renteaanbod. Meer informatie over uw mogelijkheden vindt u op florius.nl/renteherziening. Op mijnFlorius kunt u uw eigen hypotheekgegevens 24 uur per dag bekijken.(...)"*

2.5 In die brief van 16 oktober 2023 wordt verwezen naar de website van Florius ('florius.nl/renteherziening') waarop over het doorgeven van de nieuwe rente staat:

> *"(...) **3 Je keuze doorgeven***
> *Tot 2 weken voor aflopen van je rentevastperiode, kan je ons via mijnFlorius of je adviseur laten weten welke nieuwe rente je kiest. (...)"*

2.6 Op 20 november 2023 heeft Florius de consumenten een brief gestuurd over het kiezen van een nieuwe rentevastperiode. In deze brief staat:

> *"(...) Op 1 maart 2024 eindigt de rentevastperiode van één of meerdere leningdelen van uw hypotheek. U kunt tot 16 februari 2024 een nieuwe rentevastperiode kiezen.*
> *(...)*
> *In deze brief lees u hoe u een nieuwe rentevastperiode kiest.*
> *(...)*
> ***Hoe geeft u uw keuze aan ons door?***
> *Kiest u voor de rentevastperiode die wij hebben uitgewerkt in het overzicht in bijlage 'Leningoverzichten'? Dan hoeft u niets te doen. Wij passen uw rentepercentages automatisch aan. Kiest u voor een andere rentevastperiode? Dan kunt u uw keuze op twee manieren aan ons doorgeven:*
> ** Via mijnFlorius, vanaf 1 december 2023.*
> ** Via het formulier 'Ik kies voor een nieuwe rentevastperiode'.*
>
> ***Tot wanneer kunt u uw keuze aan ons doorgeven?***
> *U kunt tot 16 februari 2024 aan ons doorgeven welke nieuwe rentevastperiode u kiest. Ontvangen zij uw keuze daarna of geeft u geen keuze door? Dan krijgt u automatisch de rentevastperiode zoals uitgewerkt in het leningoverzicht in bijlage 'Leningoverzichten'. Uw nieuwe rentevastperiode gaat in op 1 maart 2024. Nadat de nieuwe rentevastperiode is ingegaan, ontvangt u binnen 2 weken van ons een schriftelijke bevestiging. (...)"*

2.7 In de bij de brief van 20 november 2023 gevoegde bijlage *'Leningoverzichten'* staan twee leningoverzichten. Het eerste leningoverzicht gedateerd op 20 november 2023 betreft de huidige situatie. Op het tweede leningoverzicht gedateerd op 1 maart 2024 staat per leningdeel een rente van 10 jaar vast vermeld. Op dit tweede leningoverzicht staat verder:

> *"(...) De nieuwe rentevastperiode is vergelijkbaar met de rentevastperiode die u op dit moment heeft. Kiest u voor deze nieuwe rentevastperiode? Dan hoeft u niets te doen. Wij passen uw rentepercentages automatisch aan. (...)"*

2.8 In de bij de brief van Florius van 20 november 2023 gevoegde bijlage *'Bijlage Formulier 'Ik kies voor een nieuwe rentevastperiode'* staat dat de keuze digitaal kan worden doorgegeven en ook per post.

Verder staat er in deze bijlage:

> *"(...)* ***Keuze ontvangen***
> *Ontvangen wij uw keuze vóór of op 16 februari 2024. Dan gaat de rente van uw keuze in op 1 maart 2024. Ontvangen wij uw keuze later of niet? Dan geldt automatisch de rentevastperiode met het rentepercentage dat daarbij hoort zoals uitgewerkt in bijlage 'Leningoverzichten' Ook die gaat in op 1 maart 2024. (...)"*

2.9 Op 16 januari 2024 heeft de bank door middel van een automatisch gegenereerd mailbericht de consumenten herinnerd aan het tijdig doorgeven van hun rentekeuze.

2.10 De consumenten hebben niet vóór of op 16 februari 2024 hun rentekeuze aan Florius doorgegeven.

2.11 De consumenten hebben op maandag 19 februari 2024 Florius gebeld. De consumenten wilden namelijk de rente voor de geldlening vastzetten tegen de toen geldende tarieven via de zogenoemde meedaal-optie. Omdat in de geldende voorwaarden de meedaal-optie niet was opgenomen, heeft Florius laten weten dat dat niet mogelijk was. De consumenten wilden enkele dagen later op donderdag 22 februari 2024[1] hun rentekeuze via mijnFlorius doorgeven. Omdat dat niet lukte, hebben zij Florius gebeld. Toen is aan hen verteld dat ze met het doorgeven van hun rentekeuze te laat waren en dat de rente voor beide lening-delen op basis van de tarieven uit het renteaanbod voor 10 jaar was vastgezet.

2.12 Florius heeft de consumenten op 4 maart 2024 schriftelijk de nieuwe 10 jaars rentevastperiode doorgegeven onder vermelding van de geldende rentepercentages en het nieuwe maandbedrag.

2.13 De consumenten hebben hun klacht bij Kifid ingediend nadat Florius hun verzoek van 6 maart 2024 om eenmalig boetevrij te kunnen overstappen zodat zij voor een nieuw actueel rentetarief kunnen kiezen, heeft afgewezen.

De klacht en de vorderingen

2.14 De klacht van de consumenten bestaat uit twee delen. Allereerst klagen de consumenten over de communicatie van Florius die zij onduidelijk en inconsistent vinden. Hiernaast klagen zij erover dat Florius zonder een *'bewust akkoord'* nieuwe rentecontracten van 10 jaar heeft afgesloten. De consumenten hebben hiervoor de volgende argumenten aangedragen.

2.15 De communicatie van Florius verloopt via diverse kanalen waarbij het niet altijd duidelijk is of die gedeelde informatie wel of niet belangrijk is. De communicatie over de nieuwe rentevasteperiode verliep via mail en mijnFlorius.

---

[1] In de mail van de consumenten van 6 maart 2024 om 19.30 uur staat een verkeerde datum. In die mail staat dat de consumenten op donderdag 19 februari [2024] hun rente keuze wilden maken, dit moet donderdag 22 februari 2024 zijn.

De deadline voor het maken van de rentekeuze wordt daarin zijdelings gecommuniceerd. Vanwege de onduidelijke communicatie over de deadline dachten de consumenten (en hun adviseur) dat zij hun rentekeuze konden maken tot het moment waarop de nieuwe contractperiode zou ingaan.

2.16 Toen de consumenten hun rentekeuze wilden doorgeven bleken ze net te laat te zijn. Dit terwijl zij kort daarvoor met de servicedesk van Florius nog over de keuzemogelijkheden hadden overlegd. Toen werden zij er niet op gewezen dat de tijd om de rentekeuze te maken beperkt was.

2.17 Wat het eerste klachtonderdeel betreft, vorderen de consumenten dat de communicatie van Florius op over de rentekeuze eenduidiger zal zijn, de uiterste datum beter wordt gecommuniceerd en dat Florius haar financiële dienstverleners met wie zij werken, beter zal informeren.

2.18 Wat het tweede klachtonderdeel betreft vorderen de consumenten dat Florius hen alsnog met terugwerkende kracht in de gelegenheid stelt hun plan uit te voeren te weten kiezen voor een maandelijkse variabele rente om daarna de rente voor 10 jaar vast te zetten tegen het dan geldende tarief. Daarnaast vorderen de consumenten dat Florius haar proces zodanig aanpast dat de klant gedwongen wordt een rentekeuze te maken om daarna die keuze te bevestigen. En als er geen keuze wordt gemaakt dat dan voor een variabele rente kan worden gekozen.

2.19 De consumenten schatten dat hun (toekomstige) schade € 21.000,- zal bedragen (exclusief eventueel belastingvoordeel). De consumenten vorderen de wettelijke rente over € 1.000,- per 1 april 2024.

Het verweer

2.20 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar het om gaat

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Florius als geldverstrekker in haar dienstverlening toerekenbaar is tekortgeschoten. De commissie is van oordeel dat hiervan geen sprake is en licht dit hieronder toe.

De communicatie van de bank is niet onduidelijk

3.2 Anders dan de consumenten stellen, is de communicatie van Florius over de renteherziening duidelijk en voor één uitleg vatbaar.

Dit volgt uit hetgeen hiervoor is geciteerd onder 2.4 (aankondiging renteherziening), onder 2.6 (de renteherzieningsbrief) en 2.7 tot en met 2.8 (de bijlagen bij de renteherzienings-brief). In deze brieven is meer dan eens én expliciet (en dus niet 'zijdelings' zoals de consumenten stellen) de uiterste termijn genoemd voor het insturen van de rentekeuze, te weten 16 februari 2024. Ook is daarin duidelijk aangegeven op welke manieren de rente-keuze bekend kan worden gemaakt aan Florius, per brief of in de onlineomgeving. Bovendien staat erin wat het gevolg is als de rentekeuze niet tijdig wordt ontvangen of als er geen keuze wordt gemaakt, zoals dit ook in de Voorwaarden is vastgelegd. Dit alles leidt ertoe dat de klacht van de consumenten en de daarop gebaseerde vorderingen moeten worden afgewezen. Het is ook om deze reden dat de commissie niet toekomt aan het beoordelen van de gestelde schade. Hetgeen de consumenten stellen over de diverse communicatiekanalen - wat daar ook van zij - en de telefonische contacten met Florius nadat de indieningstermijn was verstreken, maakt dit oordeel niet anders.

Ambtshalve toetsing

3.3 Voor de beoordeling van de klacht is het beding van 8.2 van de Voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl