Mondelinge tussenuitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0805A

(mw. L. van Berkum, voorzitter, mr. P.G. Salvadori, mr. J. van der Beek, leden en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	2 oktober 2025
Klacht van	Mevrouw [consument 1], en de heer [consument 2], verder tezamen te noemen de consumenten
Tegen	Argenta Spaarbank NV, gevestigd te Breda, verder te noemen Argenta
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Tussenuitspraak

Samenvatting

De consumenten hebben bij Argenta een hypothecaire geldlening afgesloten, bestaande uit een aflossingsvrij leningdeel en een annuïtair leningdeel. Volgens de consumenten heeft Argenta hun adviseur in oktober 2024 toegezegd dat zij het annuïtaire leningdeel na ingang (in februari 2025) meteen gratis konden omzetten in een aflossingsvrij leningdeel. Volgens Argenta is een dergelijke omzetting niet langer mogelijk en had de adviseur dit moeten weten. De consumenten vorderen dat Argenta deze omzetting alsnog uitvoert en/of hun een schadevergoeding betaalt omdat zij nu hogere maandlasten hebben. De commissie is van oordeel dat de consumenten voldoende aannemelijk hebben gemaakt dat Argenta de toezegging heeft gedaan dat het annuïtaire leningdeel kan worden omgezet en dat Argenta deze toezegging moet nakomen. Argenta mag zich erover uitlaten of omzetting technisch mogelijk is. Daarna mogen de consumenten een berekening van de schade aanleveren.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 2 oktober 2025 behandeld op een meervoudige hoorzitting. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig, samen met de heer [naam 1], hypotheekadviseur, en de heer [naam 2], directeur van [naam B.V.], handelend onder de naam De Hypotheekshop. Namens Argenta was aanwezig mr. [naam 3].

De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, heeft na de zitting mondeling tussenuitspraak gedaan. Deze bevoegdheid is opgenomen onder vraag 45.2 van het Reglement Geschillencommissie Kifid - vanaf 1 april 2024.

2. Klacht

Consument 1 had een woning met een annuïtaire hypothecaire lening bij Argenta. Consument 2 had een andere woning. De consumenten hebben in 2024 hun woningen verkocht en zij hebben samen een nieuwe woning gekocht. Zij hebben hiervoor via een adviseur een hypothecaire geldlening afgesloten bij Argenta, bestaande uit een aflossingsvrij leningdeel en een annuïtair leningdeel.

Voor het annuïtaire leningdeel is gebruik gemaakt van de verhuisregeling van de oude annuïtaire lening bij Argenta van consument 1 met een rente van 2,25% voor nog 23,6 maanden.

In februari 2025, enkele weken na ingang van de lening, hebben de consumenten Argenta verzocht om deze annuïtaire lening om te zetten in een aflossingsvrije lening. Volgens de consumenten heeft een medewerker van Argenta, genaamd [naam 4], hun in oktober 2024 telefonisch verzekerd dat dit zou kunnen. Argenta heeft dit verzoek afgewezen.

De consumenten vorderen dat Argenta deze omzetting naar een aflossingsvrij leningdeel (met inachtneming van het renteverschil dat in februari 2025 bij Argenta bestond tussen aflossingsvrije en annuïtaire leningen) alsnog uitvoert en hun een schadevergoeding betaalt omdat de weigering van Argenta heeft geleid tot hogere maandlasten. Als omzetting niet mogelijk is, vorderen zij een schadevergoeding over de resterende rentevastperiode van het annuïtaire leningdeel. Zij stellen in dat verband dat als Argenta de toezegging tot omzetting niet zou hebben gedaan, zij de hypothecaire geldlening zouden hebben ondergebracht bij een geldverstrekker die de gewenste aflossingsvrije kredietvorm wél zou hebben aangeboden.

3. Gronden voor de beslissing

Ter discussie staat of Argenta op 31 oktober 2024 aan de hypotheekadviseur (en daarmee aan de consumenten) heeft toegezegd dat het annuïtaire leningdeel na ingang daarvan kon worden omgezet in een aflossingsvrij leningdeel. Naar het oordeel van de commissie is komen vast te staan dat deze toezegging is gedaan.

Zowel de consumenten als de adviseur hebben ter zitting nogmaals verklaard dat de mondelinge toezegging is gedaan door de medewerker van Argenta tijdens een telefoon-gesprek met de adviseur waarbij de telefoon van de adviseur op speaker stond en de consumenten hebben meegeluisterd. De commissie ziet geen reden om aan deze verklaringen te twijfelen. Argenta heeft ook niet (langer) betwist dat er een gesprek heeft plaatsgevonden. Ook heeft Argenta erkend dat er iemand met de naam [naam 4] bij Argenta werkzaam is geweest, maar dat zijn achternaam niet bekend is en dat niet bekend is of hij met de adviseur heeft gesproken. Gelet op deze omstandigheden komt het voor risico van Argenta dat zij de geluidsopname van het gesprek niet meer kan terugluisteren, dat zij geen telefoonnotities van dit gesprek met de adviseur heeft gemaakt en dat zij geen navraag heeft gedaan bij de medewerker. Dit betekent dat de commissie de verklaringen van de adviseur en de consumenten over de inhoud van het gesprek volgt.

Daar komt bij dat de consumenten voldoende aannemelijk hebben gemaakt dat zij, gelet op de marktwaarde van de woning ten opzichte van het gewenste hypotheekbedrag, bij andere hypotheekverstrekkers zonder problemen een volledig aflossingsvrije lening hadden kunnen afsluiten en dat dit ook hun sterke wens was.

Met het oog op de gezondheidssituatie van consument 1 en haar behoefte om minder uren te gaan werken, wilden (en willen) de consumenten zo laag mogelijke maandlasten. Ten slotte staat ook voldoende vast dat de adviseur op 28 oktober 2024, voorafgaand aan het telefoongesprek waarin de toezegging is gedaan, een aanvraag bij Argenta heeft gedaan voor een volledig aflossingsvrije lening en dat deze aanvraag door Argenta is afgewezen. Onder de hier genoemde omstandigheden lag het voor de hand dat de consumenten zich zonder de toezegging van [naam 4] (en dus Argenta) tot een andere hypotheekverstrekker zouden hebben gewend voor het afsluiten van een volledig aflossingsvrije lening. Maar in plaats daarvan hebben zij een financiering afgesloten bij Argenta met een annuïtair leningdeel en hogere maandlasten en hebben zij direct na ingang van die overeenkomst verzocht om omzetting. Dit draagt volgens de commissie bij aan het bewijs dat de adviseur na de initiële afwijzing heeft gebeld met Argenta en dat de uitkomst van dit gesprek was dat [naam 4] namens Argenta de consumenten telefonisch heeft toegezegd dat het annuïtaire leningdeel na het afsluiten eenvoudig kon worden omgezet in een aflossingsvrij leningdeel tegen ongeveer dezelfde rente. Daarbij komt nog dat de toezegging is vermeld op zowel een door de adviseur gemaakte telefoonnotitie van het gesprek, als het door of namens de consumenten ingediende aanvraagformulier voor het omzetten van een hypotheek.

Argenta heeft verder als verweer aangevoerd dat zij niet zou kunnen worden gehouden aan de toezegging, omdat de toezegging in strijd met het gewijzigde beleid van Argenta zou zijn. De commissie verwerpt dit verweer. De brief van Argenta van 13 februari 2025 bevestigt al dat van het beleid kan worden afgeweken en dat Argenta daartoe onder omstandigheden ook bereid is.

Argenta moet daarom haar toezegging tot omzetting nakomen. Als omzetting technisch niet mogelijk is, moet Argenta een vervangende schadevergoeding betalen aan de consument.

4. Beslissing

De commissie:

- stelt Argenta in de gelegenheid om binnen twee weken na 2 oktober 2025 kenbaar te maken of zij zal overgaan tot omzetting van het annuïtaire leningdeel van de consumenten naar een aflossingsvrij leningdeel met inachtneming van het rente-verschil dat Argenta ten tijde van het afsluiten van de geldlening tussen aflossings-vrije en annuïtaire leningdelen hanteerde;

- stelt de consumenten in de gelegenheid om, indien Argenta heeft kenbaar gemaakt dat zij niet zal overgaan tot de bovengenoemde omzetting of indien het omzettingsvoorstel van Argenta voor de consumenten niet aanvaardbaar is, binnen twee weken nadat een reactie van Argenta is ontvangen, een onderbouwde berekening aan te leveren van de schade van de consumenten, rekening houdend met de door de consumenten genoten en te genieten hypotheekrenteaftrek en met het contant maken van toekomstige schade;

- stelt Argenta in de gelegenheid om binnen twee weken na ontvangst van de reactie van de consumenten daarop te reageren;

- houdt iedere verdere beslissing aan.

Beroep tegen deze uitspraak bij de Commissie van Beroep Kifid – voor zover voldaan is aan de voorwaarden – is alleen mogelijk tezamen met de einduitspraak in deze kwestie.

Binnen 2 weken na verzending van deze bevestiging 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