Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0875

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, A.E. Tevel, prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	11 oktober 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	de Volksbank N.V. h.o.d.n. BLG Wonen, gevestigd te Geleen, verder te noemen BLG
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

Samenvatting

Medio 2021 hebben de consumenten zich georiënteerd op een tussentijdse rente-aanpassing van de hypotheekrente van hun geldlening bij BLG. Op de website van BLG stond een lager rentepercentage vermeld dan in de persoonlijke online omgeving (*MijnBLG*) van de consumenten. Het belangrijkste klachtonderdeel ziet op het door BLG in MijnBLG aangeboden rentepercentage. BLG heeft erkend dat er een onjuiste LTV-waarde (*loan to value*, de verhouding tussen de hoogte van de lening en de waarde van het onderpand) in haar systeem stond, waardoor in MijnBLG (ten onrechte) een te hoog rentepercentage werd aangeboden voor de nieuwe rentevaste periode. Gelet hierop zijn de klachten gedeeltelijk gegrond en worden de vorderingen gedeeltelijk toegewezen.

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) het verweerschrift van BLG; 3) de repliek van de consumenten; 4) de dupliek van BLG en 5) de aanvullende reactie van de consumenten.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 september 2023. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. Namens BLG waren aanwezig: de heer mr. [naam 3], jurist; de heer [naam 4] en mevrouw [naam 5], beiden klachtbehandelaar.

1.3 De consumenten en BLG hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

1.4 Na de hoorzitting is de procedure bij Kifid enige tijd aangehouden ten einde partijen in de gelegenheid te stellen om tot een onderlinge oplossing te komen. Nu partijen daarin niet zijn geslaagd, hebben zij de commissie verzocht om uitspraak te doen.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben in 2007 een hypothecaire geldlening (hierna: de geldlening) afgesloten bij BLG. De geldlening bestaat uit twee aflossingsvrije leningdelen: leningdeel 1 van € 100.000,- en leningdeel 2 van € 1.300.000,-. Per 1 juni 2015 is de hypotheekrente voor beide leningdelen vastgezet voor een periode van 10 jaar tegen een rente van 3,92% per jaar.

2.2 Ten tijde van het afsluiten van de geldlening werd de risicoklasse uitgedrukt in een percentage van de executiewaarde. De executiewaarde van de woning van de consumenten was toen vastgesteld op € 1.250.000,-. Vanaf 2011 wordt de risicoklasse uitgedrukt in een percentage van de marktwaarde van de woning. In 2018 heeft BLG nieuwe risicoklassen geïntroduceerd en alle geldleningen in een nieuwe klasse geplaatst.

2.3 In 2013 en 2014 is de woning van de consumenten getaxeerd in verband met een mogelijke gedwongen verkoop vanwege achterstanden in de maandtermijnen van de geldlening. In 2014 bedroeg de marktwaarde van de woning € 870.000,-.

2.4 Medio 2021 hebben de consumenten zich georiënteerd op een tussentijdse rente-aanpassing. Via de website van BLG hadden consumenten vastgesteld dat de nieuwe 10-jaarsrente 1,55% per jaar bedroeg. Vervolgens hebben ze ingelogd op '*MijnBLG*'.[1] De in MijnBLG aangeboden rente voor een nieuwe rentevaste periode van 10 jaar bedroeg 2,2%. De in MijnBLG getoonde boeterente (renteverlies) kwam in de buurt van het bedrag dat de consumenten zelf hadden berekend.

2.5 Tussen juni 2021 en december 2021 hebben de consumenten verschillende keren telefonisch en per e-mail contact opgenomen met BLG om meer duidelijkheid te krijgen waarom er in MijnBLG een rente van 2,2% werd aangeboden in plaats van 1,55%. Kortgezegd bleef BLG volhouden dat de aangeboden rente van 2,2% correct was.

2.6 Op verzoek van de consumenten heeft BLG per brieven van 14 september 2021 (per leningdeel) een voorlopige berekening voor de kosten (boeterente) in verband met de algehele aflossing van de geldlening toegestuurd. BLG heeft in die brieven twee berekeningen gemaakt: een berekening gebaseerd op de contractvoorwaarden en een berekening gebaseerd op de leidraad van de AFM; de laagste vergoeding zal in rekening worden gebracht. De berekende boeterente bij aflossing bedroeg voor beide leningdelen samen € 106.294,90.

[1] MijnBLG is een persoonlijke online omgeving waarin klanten hun financiële zaken bij BLG kunnen regelen.

2.7 Eind december 2021 hebben de consumenten via de website een klacht ingediend bij BLG. Vervolgens is er in de periode tussen december 2021 en juni 2022 veelvuldig zowel telefonisch als ook per e-mail contact geweest tussen de consumenten en (de klacht-behandelaar van) BLG. Tijdens deze contactmomenten is gesproken over de berekening van de boeterente, de hoogte van het rentetarief, de mogelijkheid om de risico-opslag te laten verwijderen wanneer middels een taxatierapport een hogere marktwaarde van de woning kon worden aangetoond en het (na verwijdering van de opslag) aanvragen van een tussentijdse renteaanpassing.

2.8 Hierop hebben de consumenten de woning laten taxeren. Op 16 mei 2022 hebben de consumenten het taxatierapport aangeleverd bij BLG. Hieruit bleek dat de woning een marktwaarde van € 1.650.000,- had, waarmee de geldlening in tariefgroep 66%-88% (Top) kwam en de opslag van 0,75% van klasse >88% (Supertop) kwam te vervallen. Hierdoor is de rente per 1 juni 2022 van 3,92% naar 3,17% verlaagd.

2.9 Op 24 mei 2022 hebben de consumenten een tussentijdse renteherziening bij BLG aangevraagd. Per brieven van 3 juni 2022 heeft BLG (per leningdeel) een voorstel voor een tussentijdse renteherziening gedaan. Uit deze brieven blijkt dat het renteverlies (boeterente) vanwege de renteherziening voor beide leningdelen samen € 19.559,91 bedroeg. Daarnaast bevatte het voorstel een tabel met verschillende rentevaste periodes met bijbehorende rentetarieven waaruit de consumenten konden kiezen. Voor zover relevant stond in de tabel vermeld dat de rente 2,65% bedroeg voor een rentevaste periode van vier jaar. De ingangsdatum van de nieuwe rentevaste periode zou 1 juli 2022 zijn.

2.10 Op 1 juni 2022 hebben de consumenten wederom een tussentijdse renteherziening bij BLG aangevraagd. In de brieven van 10 juni 2022 heeft BLG (per leningdeel) een voorstel voor een tussentijdse renteherziening gedaan. Uit deze brieven blijkt dat het renteverlies (boeterente) vanwege de renteherziening nihil was. Daarnaast bevatte het voorstel een tabel met verschillende rentevaste periodes met bijbehorende rentetarieven waaruit de consumenten konden kiezen. Voor zover relevant stond in de tabel vermeld dat de rente 2,70% bedroeg voor een rentevaste periode van vier jaar. De ingangsdatum van de nieuwe rentevaste periode zou 1 juli 2022 zijn.

2.11 Op 10 juni 2022 heeft er een telefoongesprek plaatsgevonden tussen de consumenten en BLG over de tussentijdse renteaanpassing. BLG heeft diezelfde dag een e-mail aan de consumenten gestuurd met als bijlage de nieuwe voorstellen voor een tussentijdse renteaanpassing:

> *Zoals besproken bijgaand de nieuwe voorstellen zonder renteverlies (pas van toepassing na ingang van de nwe woningwaarde per 1 juni 2022). Zoals gezegd worden alle TRA offertes vanaf de 22 van de maand niet per de 1 volgende maand doorgevoerd maar de maand daarop. Zoals gezegd ga ik proberen deze toch door te laten voeren per 1 juni 2022. Zie de getekende formulieren graag weer tegemoet.*

2.12 Op 13 juni 2022 hebben de consumenten de ondertekende keuzeformulieren gemaild naar BLG. De consumenten hebben voor beide leningdelen gekozen voor een rentevaste periode van vier jaar tegen een rente van 2,70%. In de e-mail schrijven de consumenten het volgende:

> *Bijgaand de twee door ons ondertekende formulieren; weer beide 4 jaar vast en deze keer staat er geen boete. We spreken elkaar ongetwijfeld nog in deze :-)*

2.13 Zoals door de klachtbehandelaar van BLG toegezegd, is de nieuwe rentevaste periode voor beide leningdelen ingegaan op 1 juni 2022 in plaats van 1 juli 2022 (zoals opgenomen in het voorstel). Er was geen boeterente verschuldigd.

2.14 In september 2022 hebben de consumenten een klacht ingediend bij BLG. Vervolgens is hierover tussen partijen gemaild en gebeld. Per e-mail van 9 november 2022 hebben de consumenten een aan de directie van BLG gerichte klacht ingediend. Deze klacht is doorgeleid naar de directie van BLG. Per brief van 21 december 2022 heeft de directie van BLG op de klacht van de consumenten gereageerd en de klachten afgewezen. Vervolgens hebben de consumenten in maart 2023 hun klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vorderingen

2.15 De consumenten vorderen:

(i) dat BLG de consumenten alsnog een aanbod doet voor een tussentijdse renteaanpassing met een rente van 1,55% en een rentevaste periode van 10 jaar, waarbij de te veel betaalde rente in mindering wordt gebracht op de te betalen boeterente; althans vergoeding van de rente die zij sinds 2021 te veel betalen omdat zij in september 2021 geen tussentijdse renteaanpassing hebben kunnen doen. De consumenten hebben hun schade geschat op € 191.520,-.

(ii) vergoeding van de meer te betalen rente omdat zij in juni 2022 een rente van 2,70% hebben gekregen in plaats van 2,65%. De schade hierdoor bedraagt € 2.800,- (€ 700,- bruto per jaar gedurende vier jaar).

(iii) vergoeding van hun eigen tijd die de consumenten hebben besteed aan het geschil met BLG.

2.16 Aan deze vorderingen leggen de consumenten – kort gezegd – ten grondslag dat BLG onzorgvuldig jegens hen heeft gehandeld omdat er sprake is van zeer onzorgvuldige procedures, foutieve berekeningen, verkeerd gekoppelde ICT-systemen alsmede slechte communicatie en afhandeling van klachten door BLG bij de tussentijdse renteaanpassing. Hun klacht bestaat drie onderdelen:

– *Klachtonderdeel 1:* Dit klachtonderdeel heeft betrekking op de berekening van het renteverlies (boeterente) in combinatie met het renteverlengingsvoorstel in 2021.

BLG hanteert namelijk voor de berekening van de boeterente en het renteverlengingsvoorstel verschillende tariefklassen. Er worden feitelijk twee verschillende marktwaardes binnen één berekening gebruikt. Hierdoor is de boeterente hoger dan het 'daadwerkelijk' door BLG geleden verlies. Dit is in strijd met de Leidraad omdat de LTV[2] inconsistent wordt toegepast. Ook heeft BLG in 2021 een onjuiste rente voor de nieuw af te sluiten rentevaste periode aangeboden. Het was voor de consumenten niet kenbaar dat het onjuiste rentetarief veroorzaakt werd door een onjuiste marktwaarde in de systemen van BLG. Als BLG in september 2021 het correcte rentetarief (1,55%) had aangeboden, dan hadden de consumenten dit aanbod aanvaard en de boeterente voldaan. Zij beschikten over het geld om de boeterente te kunnen voldoen. Omdat BLG zowel schriftelijk alsook mondeling de rente van 2,2% als correct bleef betitelen, hebben de consumenten afgezien van de tussentijdse renteaanpassing.

– *Klachtonderdeel 2:* Dit klachtonderdeel betreft de tussentijdse renteaanpassing in juni 2022. Het betreft feitelijk het "niet rekening houden met toekomstige aflossingen." Nadat de consumenten in mei 2022 een nieuw taxatierapport hadden aangeleverd, heeft BLG bevestigd dat de geldlening per 1 juni 2022 in een nieuwe (lagere) tariefklasse terecht kwam en de opslag verviel. Er was op dat moment in die nieuwe tariefklasse geen boeterente meer verschuldigd bij een tussentijdse renteaanpassing. In de oude tariefklasse was die boeterente er nog wel (ruim € 18.000,-). Bij het in mei 2022 aanvragen van een tussentijdse renteaanpassing per ingangsdatum 1 juli 2022 (dus 1 maand ná ingangsdatum van de nieuwe rente) werd alsnog een boeterente in rekening gebracht, behorende bij de oude rente. Zij dienden te wachten tot ook in díe tariefklasse de rente zodanig gestegen was dat de boete ook daar € 0,- werd, zodat zij zonder boete konden oversluiten. Hierdoor is het rentetarief wel 2,70% in plaats van 2,65%. De renteschade als gevolg hiervan bedraagt in totaal € 2.800,- (€ 700,- per jaar gedurende vier jaar).

– *Klachtonderdeel 3:* Dit klachtonderdeel betreft de volstrekt onsamenhangende, rommelige en ondoorzichtige wijze van communiceren van BLG. De consumenten proberen al ruim anderhalf jaar duidelijkheid te krijgen over de berekening van de boeterente en (het rentetarief voor) de tussentijdse renteaanpassing. BLG heeft rookgordijnen opgetrokken om interne foute te verdoezelen. Daarnaast worden zaken niet, niet volledig of niet correct afgehandeld door BLG. Ook zijn er door BLG veelvuldig reken- en typfouten gemaakt en heeft BLG wisselende en tegenstrijdige verklaringen gedaan. De consumenten zijn hierdoor benadeeld.

[2] LTV staat voor *loan to value*, de verhouding tussen de hoogte van de lening en de waarde van het onderpand.

Het verweer

2.17 BLG heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Opmerking vooraf

3.1 Voorafgaand aan de beoordeling van de klacht merkt de commissie het volgende op. Partijen hebben over en weer de nodige argumenten naar voren gebracht en daarop gereageerd. De commissie zal zich in dit geval beperken tot de drie, door de consumenten in de brief bij het klachtformulier geformuleerde, klachtonderdelen en beoordelen of BLG op grond daarvan de door de consumenten gestelde schade dient te vergoeden. In de beoordeling zal niet worden ingegaan op de argumenten die de kern van de klacht niet raken. Dit neemt niet weg dat zij kennis heeft genomen van alle stukken en argumenten.

Hebben de consumenten de klachtplicht geschonden?

3.2 De commissie buigt zich allereerst over de vraag of de consumenten de klachtplicht, zoals opgenomen in artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW), hebben geschonden. Het ligt op de weg van BLG om voldoende feiten en omstandigheden te stellen op grond waarvan zij meent dat de klachtplicht door de consumenten in dit geval is geschonden.

3.3 BLG stelt in dit verband dat de consumenten de klachtplicht hebben geschonden, omdat zij te lang hebben gewacht om de klacht over de berekening van de vergoeding van de boeterente en de in MijnBLG aangeboden rentetarieven voor te leggen aan de directie van BLG en nu dus bij Kifid. De consumenten hebben hierover namelijk in januari 2022 voor het laatst geklaagd; ook hebben zij zich begin januari 2022 neergelegd bij door BLG gegeven uitleg over de boeterente en de via MijnBLG getoonde rentetarieven. Vervolgens hebben de consumenten pas in september 2022 (opnieuw) geklaagd over de boeterente en de aangeboden rentetarieven. Door dit late klagen wordt BLG, vanwege de fors gestegen hypotheekrente, benadeeld. Daarbij komt dat consument 1 deskundig is omdat hij als hypotheekadviseur werkzaam is geweest; aldus BLG.

3.4 In artikel 6:89 BW staat dat een schuldeiser geen beroep kan doen op een gebrek in de prestatie van een contractuele wederpartij, wanneer hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken bij de wederpartij heeft geprotesteerd. Hiervoor geldt geen vaste termijn. De termijn is afhankelijk van alle omstandigheden van het geval. Relevant zijn onder meer de waarneembaarheid van het gebrek, de deskundigheid van partijen, de onderlinge verhouding van partijen, de aanwezige juridische kennis en de behoefte aan voorafgaand deskundig advies.

De tijd die is verstreken tussen het moment dat het gebrek in de prestatie is of had moeten worden ontdekt en het indienen van een klacht is weliswaar een belangrijke factor, maar niet doorslaggevend. Van belang is ook of de wederpartij door het tijdsverloop in zijn belangen is geschaad.[3]

3.5 De commissie is van oordeel dat het beroep op schending van de klachtplicht faalt. BLG heeft niet aannemelijk gemaakt dat zij als gevolg van het feit dat de consumenten pas in september 2022 hun klacht aan de directie van BLG hebben voorgelegd een zodanig nadeel heeft ondervonden dat dit ertoe moet leiden dat de consumenten zich niet meer op een gebrek in de door BLG geleverde prestatie kan beroepen. Daarbij komt dat BLG telkens heeft aangegeven dat het rentetarief van 2,2% klopte. De consumenten mochten afgaan op die mededeling van BLG en behoefden er geen rekening mee te houden dat BLG zich zou kunnen vergissen. Het enkele feit dat BLG, zoals zij stelt door het tijdsverloop tussen januari 2022 en september 2022, schade heeft geleden, in het bijzonder doordat de hypotheekrente fors is gestegen, leidt gelet op al het voorgaande, niet tot een ander oordeel. Het feit dat BLG, zoals zij stelt, nadeel heeft geleden, betekent in de genoemde omstandigheden immers niet dat de consumenten eerder hadden moeten klagen.

3.6 Nu de commissie heeft vastgesteld dat geen sprake is van te laat klagen in de zin van artikel 6:89 BW, kan de klacht van de consumenten inhoudelijk worden beoordeeld. De commissie zal hierna de drie klachtonderdelen van de consumenten beoordelen.

Klachtonderdeel 1

3.7 Wat betreft (de hoogte/berekening van) de boeterente in 2021 hebben de consumenten in hun repliek en ter zitting erkend dat de door BLG berekende boeterente juist was en hierover geen discussie bestaat. Gelet hierop zal de commissie de klacht over de boeterente buiten beschouwing laten.

3.8 Wat betreft de in 2021 in MijnBLG aangeboden rente voor een nieuw te kiezen rentevaste periode overweegt de commissie als volgt.

3.9 BLG heeft in haar brief van 21 december 2022 en vervolgens in haar verweerschrift van 18 mei 2023 erkend dat de consumenten in MijnBLG voor een nieuw te kiezen rentevaste periode ten onrechte de tarieven uit de klasse > 106% (2,2%) in plaats van de rente uit de klasse <95% (1,55%) zagen. Ook heeft BLG ter zitting erkend dat het lange tijd heeft geduurd voordat zij zag waardoor dit werd veroorzaakt. De oorzaak was gelegen in het feit dat er bij de bepaling van de nieuwe rentetarieven ten onterechte is uitgegaan van een LTV op basis van de in 2014 uitgevoerde taxatie ten behoeve van de executoriale verkoop. Op basis van die oude taxatie kwam de LTV uit boven 106%.

[3] HR 8 oktober 2010, ECLI:NL:HR:2010:BM9615, HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600 en HR 12 december 2014, ECLI:NL:HR:2014:3593.

3.10 Met deze erkenning van BLG staat vast dat zij onzorgvuldig jegens de consumenten heeft gehandeld. Daarbij komt dat van BLG mocht worden verwacht dat de correcte gegevens waren opgenomen in haar administratie. Ook had het op weg van BLG gelegen om, toen de consumenten aanhoudend vragen bleven stellen over de hoogte van het aangeboden rentetarief, zorgvuldiger en voortvarender onderzoek te doen naar de oorzaak van het hogere rentetarief. Het heeft nu immers van medio 2021 tot eind 2022 geduurd alvorens duidelijk is geworden waarom ten onrechte een rente van 2,2% werd aangeboden in plaats van een rente van 1,55%. Het klachtonderdeel is dus gegrond.

3.11 Nu de commissie van oordeel is dat BLG onzorgvuldig heeft gehandeld, dient zij te beoordelen of de door de consumenten gevorderde schade door BLG dient te worden vergoed. Voor het vaststellen van de aan BLG toe te rekenen schade, gaat de commissie uit van de zogeheten leer van kansschade.[4]

3.12 De leer van de kansschade is geschikt om een oplossing te bieden voor situaties waarin onzekerheid bestaat over de vraag of een op zichzelf vaststaande tekortkoming of onrechtmatige daad schade heeft veroorzaakt. Daarbij is ook onzeker of en in hoeverre de kans op een betere uitkomst zich daadwerkelijk zou hebben gerealiseerd, indien in de hypothetische situatie de tekortkoming of onrechtmatige daad achterwege zou zijn gebleven. Kansschade kan ook worden vastgesteld wanneer het gedrag van de benadeelde partij afhankelijk was geweest of de kans op een beter resultaat zich zou hebben verwezenlijkt in de hypothetische situatie waarin de aansprakelijke partij haar die kans niet zou hebben onthouden.

3.13 Naar het oordeel van de commissie heeft BLG de consumenten de reële kans ontnomen om medio 2021 een tussentijdse renteaanpassing te doen. BLG heeft de consumenten die reële kans ontnomen doordat (i) in MijnBLG ten onrechte het onjuiste rentetarief werd getoond, en (ii) BLG onvoldoende zorgvuldig en onvoldoende voortvarend onderzoek heeft gedaan naar de oorzaak van het onjuiste rentetarief.

3.14 Daar staat tegenover dat de consumenten bij een tussentijdse renteaanpassing een vergoeding van ongeveer € 106.000,- aan BLG verschuldigd waren aan boeterente wegens het vroegtijdig openbreken van de rentevaste periode. De commissie acht de kans dat een betere uitkomst zich daadwerkelijk voor de consumenten zou hebben gerealiseerd op 10%, indachtig het gegeven dat er een substantieel bedrag aan boeterente zou moeten worden betaald vanwege het vroegtijdig openbreken van de rentevaste periode.

[4] HR 26 maart 2021, ECLI:NL:HR:2021:461, Hof Den Haag 25 september 2018, ECLI:NL:GHDHA:2018:2417, CvB Kifid nr. 2024-040 en GC Kifid nrs. 2019-391, 2021-0609 en 2021-0742.

3.15 De commissie schat op basis van de genoemde omstandigheden de kans dat de consumenten het bedrag aan boeterente daadwerkelijk hadden kunnen voldoen en dus ook daadwerkelijk een tussentijdse renteaanpassing hadden kunnen doen, beperkter in dan de consumenten doen. De commissie neemt daarbij in aanmerking dat het waarschijnlijk is dat dit hele traject langer zou hebben geduurd dan een standaard traject, onduidelijk en moeilijk te bepalen is dan hoe lang en welk effect dit zou hebben op de overeenkomst, rente, voorwaarden etc. De commissie stelt de schade daarom alles afwegende op 10 procent van de door de consumenten berekende schade. Dit betekent dat BLG aansprakelijk is voor 10% van de door de consumenten gevorderde schade.

3.16 Voor zover de consumenten met hun klacht bedoeld hebben BLG te verplichten alsnog tot nakoming van een (niet vastgestelde en met onzekerheden omgeven) overeenkomst (namelijk alsnog een rentevaste periode van 10 jaar tegen een rente van 1,55% aan te bieden) wordt die vordering afgewezen. Deze (mogelijke) overeenkomst is nooit tot stand gekomen, kan dus ook niet in rechte worden afgedwongen, en er bestaat ook geen rechtsgrond om BLG te dwingen om alsnog onder die voorwaarde een overeenkomst aan te gaan.

3.17 De consumenten hebben echter wel recht op een schadevergoeding. De consumenten hebben in hun repliek een uitvoerige berekening gemaakt van hun renteschade. Volgens de consumenten bedraagt de schade € 191.520,-. BLG heeft het door de consumenten genoemde schadebedrag bij dupliek niet weersproken. Bij gebrek aan serieuze betwisting van dit schadebedrag door BLG, neemt de commissie dit bedrag als vaststaand aan.

3.18 Nu de commissie eerder in 3.15 heeft overwogen dat zij BLG voor 10% aansprakelijk acht voor de schade, is BLG gehouden de consumenten een bedrag van € 19.152,- te vergoeden. De vordering van de consumenten zal dus gedeeltelijk te worden toegewezen.

Klachtonderdeel 2

3.19 Naar de commissie begrijpt ziet klachtonderdeel 2 op het (rente)verschil tussen het voorstel voor een tussentijdse renteaanpassing van 3 juni 2022 en het voorstel voor een tussentijdse renteaanpassing van 10 juni 2022.

3.20 BLG heeft toegelicht waarom de voorstellen van 3 juni 2022 (aangevraagd 24 mei 2022) en 10 juni 2022 (aangevraagd 1 juni 2022) van elkaar verschillen. De eerste aanvraag voor een tussentijdse renteaanpassing is door de consumenten gedaan op 24 mei 2022. De datum van de aanvraag is ook de peildatum voor het berekenen van de boeterente, in dit geval dus 24 mei 2022. Op 24 mei 2022 was de contractrente nog 3,92%, de vergelijkingsrente bedroeg 3,36%. Hierdoor ontstond er een renteverlies (boeterente) van circa € 19.000,-. BLG heeft toegelicht dat in het voorstel van 3 juni 2022 wel een onjuiste rente is geoffreerd omdat een onjuiste LTV is toegepast, de rente had 2,79% in plaats van aldaar genoemde rente van 2,65% moeten zijn. De tweede aanvraag voor een tussentijdse renteaanpassing is door de consumenten gedaan op 1 juni 2022.

De peildatum voor het berekenen van de boeterente is 1 juni 2022. Op 1 juni 2022 was de contractrente 3,17% (omdat op 1 juni 2022 de opslag van 0,75% was vervallen); de vergelijkingsrente bedroeg 3,29%. Omdat de vergelijkingsrente hoger was dan de contractrente, was er geen boeterente verschuldigd. Het aangeboden rentepercentage van 2,70% klopt wel, aldus BLG.

3.21 Verder heeft BLG toegelicht dat er op 10 juni 2022 telefonisch contact is geweest met de consumenten over de voorstellen. De consumenten hebben die uitleg van BLG geaccepteerd; dit blijkt ook uit het feit dat de consumenten de keuzeformulieren hebben ingevuld en ondertekend retour hebben gezonden aan BLG. De consumenten hebben bewust gekozen voor het voorstel waarbij zij geen boeterente verschuldigd waren.

3.22 Naar het oordeel van de commissie heeft BLG voldoende toegelicht waar het verschil tussen de voorstellen vandaan komt. De consumenten hebben onvoldoende aangevoerd waaruit blijkt dat de gegeven uitleg onjuist is. Verder acht de commissie van belang dat de consumenten door het ondertekenen en terugsturen van de keuzeformulieren welbewust hebben ingestemd met het rentetarief van 2,70%. Daarbij komt dat niet is komen vast te staan dat de consumenten hierdoor daadwerkelijk schade hebben geleden. De klacht is ongegrond.

Klachtonderdeel 3

3.23 Tot slot hebben de consumenten geklaagd over de wijze waarop BLG met hen heeft gecommuniceerd. Dit klachtonderdeel is nader onderbouwd in 2.15.

3.24 (De directie van) BLG heeft in haar brief van 21 december 2022 alsook in haar verweerschrift erkend dat de dienstverlening van BLG op communicatiegebied voor verbetering vatbaar is. Met die erkenning van BLG staat vast dat zij onzorgvuldig in haar communicatie met de consumenten is geweest. Het klachtonderdeel is gegrond. Dit betekent echter niet dat om die reden de vorderingen van de consumenten moeten worden toegewezen. De enkele constatering dat BLG onzorgvuldig is geweest in haar communicatie richting de consumenten is daarvoor onvoldoende. De consumenten hebben daarnaast onvoldoende onderbouwd dat zij hierdoor schade hebben geleden.

Vordering tot vergoeding van eigen tijd

3.25 Voor wat betreft de vordering tot schadevergoeding voor de (eigen) tijd van de consumenten die zij hebben besteed aan het geschil met BLG overweegt de commissie als volgt. Het is de vaste lijn in de uitspraken van de commissie dat een vergoeding voor bestede tijd in beginsel niet wordt toegewezen.[5] Men heeft in het maatschappelijk verkeer het een en ander van elkaar te dulden en het oplossen van conflicten kost nu eenmaal tijd, waarvoor ook bepaalde kosten moeten worden gemaakt.

[5] GC Kifid nrs. 2016-360, 2017-868, 2018-118, 2020-1033, 2021-0671, 2022-0263 en 2022-0715.

En die komen in beginsel niet voor vergoeding in aanmerking. Bestede tijd kan wel tot een vergoeding leiden als de consumenten aantonen dat zij daadwerkelijk inkomsten hebben gederfd. Maar in dit geval hebben de consumenten dit niet aangetoond. Dit deel van de vordering komt daarom niet voor vergoeding in aanmerking.

Conclusie

3.26 De commissie is van oordeel dat de klacht van de consumenten gedeeltelijk gegrond is en dat de vorderingen gedeeltelijk zullen worden toegewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen daarom onbesproken blijven.

4. De beslissing

De commissie beslist dat BLG een bedrag van € 19.152,- aan de consumenten vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. Al het overige wordt afgewezen.

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 april 2024, 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 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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