Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0130

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	9 februari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	AEGON Hypotheken B.V., gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen de geldverstrekker
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypothecaire geldlening. Variabele rente. De commissie is van oordeel dat de consument wist en kon weten dat hij bij de hypothecaire geldlening in eerste instantie heeft gekozen voor een variabele rente en dat er geen sprake was van een vaste rente tot en met 1 juni 2041. De vordering is 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de geldverstrekker; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de geldverstrekker.

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 consument en de geldverstrekker 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 heeft in 1993 een hypothecaire geldlening bij de geldverstrekker afgesloten.

2.2 Per 1 juni 2011 bedroeg de geldlening € 1.020.302,00, bestaande uit twee leningdelen, te weten een spaarhypotheek van € 90.302,00 met een vaste rente en een aflossingsvrije hypotheek van € 930.000,00 met een variabele rente. Op 1 augustus 2013 is de spaar-hypotheek conform de overeenkomst afgelost. De aflossingsvrije hypotheek is voortgezet.

2.3 Per e-mail van 1 augustus 2013 heeft de consument de geldverstrekker het volgende bericht:
"Na de recente aflossing zou ik graag van u vernemen welke rente u kunt bieden:
3 en 5 jaar vast
de huidige variabele rente van 3,2 vindt ik aan de hoge kant"

2.4 In reactie op het bericht van de consument heeft de geldverstrekker op 9 augustus 2013 het volgende bericht:
"In verband met de recente aflossing hebben wij de variabele rente verlaagd met ingang van 1 augustus 2013 naar 2,7% , u ontvangt hiervan nog een bevestiging.
De huidige rente voor 2 jaar vast staat op 3,85% en voor 5 jaar vast op 3,95%.
(...)
Mocht u de rente vast willen zetten dan ontvangen wij graag uw keuze."

2.5 Bij brief van 10 augustus 2013 heeft de geldverstrekker het volgende overzicht verstrekt:

"Leningdeel 2	*Aflossingsvrije Hypotheek*
Bedrag	*€ 930.000,00*
Ingangsdatum	*1 juni 2011*
Einddatum	*tot datum aflossing*
Hypotheekrentepercentage	*2,70 %*
Rentetype	*Variabel*
Rentebedrag	*€ 2.092,50 per maand achteraf iedere eerste van de maand"*

2.6 De consument heeft door de jaren heen notaspecificaties van de geldverstrekker ontvangen op de momenten dat de hoogte van de (variabele) rente wijzigde. Uit de door de geldverstrekker verstrekte afschriften van de notaspecificaties die aan de consument zijn gestuurd, blijkt dat het rentepercentage door de jaren heen zowel omhoog als omlaag is gegaan.

Op 27 februari 2023 heeft de geldverstrekker van de consument, via zijn tussenpersoon, een klacht ontvangen dat het voor de consument niet duidelijk was dat een variabele rente van toepassing was op zijn hypothecaire geldlening. Daarbij is verwezen naar een 'mijn Aegon bericht' van 23 januari 2021 op de digitale portal van de geldverstrekker. De geldverstrekker heeft daarop gereageerd door onder meer te stellen dat de consument in 2011 zelf heeft gekozen voor een variabele rente en dat daarna geen wijzigingen meer zijn doorgevoerd.

2.7 Per 1 april 2023 heeft de consument voor een vaste rente met een rentevaste periode van 2 jaar gekozen. Per 1 april 2025 is de rente opnieuw vastgesteld voor een rentevaste periode van 2 jaar.

De klacht en vordering

2.8 De consument heeft gesteld dat hij op 23 januari 2021 het volgende bericht (inclusief typefouten) heeft aangetroffen in zijn digitale dossier op de portal van de geldverstrekker:
"Rente loop nog niet af
Voor deze leningdelen loopt de rentevastperiode nog niet af:
Aflosingesvrije hypotheek € 930.000,00-1,7%
op 1 juni 2041 loopt de rentevaste periode van dit leningdeel af. Drie maanden van te voren kunt u hier ene keuze maken voor een nieuwe rentevaste periode.
Nu kiezen"

2.9 Deze informatie was voor de consument de bevestiging dat hij een en ander goed had geregeld. Het lukte volgens de consument destijds niet om van het bericht een afdruk te maken en daarom heeft hij de mededeling gekopieerd en in Word opgeslagen en voorzien van een datum. Hij heeft er vervolgens niet meer naar omgekeken. Op zoek naar het rente jaaroverzicht over 2022 heeft de consument op 14 februari 2023 bij toeval een bericht met dezelfde tekst aangetroffen maar dan met een rentepercentage van 4,09% tot en met 1 juni 2041. De consument heeft daar vervolgens, via zijn tussenpersoon, bezwaar tegen gemaakt bij de geldverstrekker.

2.10 In de eerste afwijzing van zijn bezwaar heeft de geldverstrekker de volgende tekst opgenomen:
"De hierin genoemde 1 juni 2041 is niet de einddatum van de hypotheek, maar de einddatum van de renteafspraak met ons. Omdat een hypotheek normaal gesproken niet langer dan 30 jaar loopt, en de rentewijziging inging op 1 juni 2011, loopt het rentecontract tot 1 juni 2041."

2.11 Volgens de consument volgt hieruit dat hij er terecht op heeft mogen vertrouwen dat er sprake was van een rente van 1,7% per jaar tot 1 juni 2041.

2.12 De consument acht de geldverstrekker gehouden om met terugwerkende kracht een rente van 1,7% per jaar te berekenen, zijn hypotheek daarop aan te passen en de te veel rente betaalde rente aan hem terug te betalen. De consument heeft zijn schade begroot op € 66.583,-.

Het verweer

2.13 De geldverstrekker heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de geldverstrekker met de consument voor de hypothecaire geldlening een (vaste) hypotheekrente van 1,7% per jaar tot en met 1 juni 2041 is overeengekomen.

3.2 De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en licht dat als volgt toe.

Over de berichten van de geldverstrekker

3.3 De consument heeft voor zijn stelling allereerst verwezen naar een mededeling van de geldverstrekker waaruit hij heeft afgeleid dat de rente vast stond tot en met 1 juni 2041 (zie 2.9). Het betrof volgens de consument een bericht van de geldverstrekker wat hij zelf in een word-bestand heeft opgeslagen. De geldverstrekker heeft de juistheid van dat bericht echter bestreden omdat de tekst en opmaak de geldverstrekker daarvan onbekend voorkomt. Nu het geen originele brief van de geldverstrekker betreft en de geldverstrekker de juistheid ook heeft bestreden, kan commissie er niet zonder meer vanuit gaan dat de geldverstrekker in 2021 dit bericht heeft gestuurd. Nog los van de vraag of de consument op basis daarvan ervan uit mocht gaan dat hij een rente van 1,7% tot en met 1 juni 2041 zou hebben. De consument heeft ook niet gesteld, laat staan onderbouwd, dat hij in die periode of op enig moment daarvoor met de bank heeft onderhandeld over het vast zetten van de hypotheekrente tot en met 1 juni 2041. Als de betreffende mededeling al is gedaan door de geldverstrekker, is dat in ieder geval onvoldoende om tot de door de consument gestelde conclusie te komen.

3.4 De geldverstrekker heeft op 19 december 2020 wel een notaspecificatie naar de consument gestuurd waarin een (variabel) rentepercentage van 1,7% staat vermeld. Ook is in die brief onder het kopje *'Wijziging in de variabele rente'* toegelicht dat de rentarieven zijn aangepast naar aanleiding van wijzigingen in het gebuikte basistarief (de driemaandelijkse Euribor). In de jaren daarvoor en daarna zijn vergelijkbare notaspecificaties met andere (gewijzigde) rentepercentages door de geldverstrekker verstuurd. Voor zover de consument daar niet meer naar heeft omgekeken, komt dat voor zijn eigen rekening en risico.

3.5 De consument heeft daarnaast gewezen op de eerste afwijzing van de geldverstrekker naar aanleiding van zijn klacht. Daar heeft de geldverstrekker geschreven dat het rentecontract tot 1 juni 2041 loopt (zie 2.11). Volgens de consument kan daar (nogmaals) uit worden afgeleid dat de rente tot 1 juni 2041 vast zou staan. De commissie begrijpt dat de onduidelijkheid eruit bestaat dat daar gesproken wordt over 'rentecontract'. Naar het oordeel van de commissie is dat echter onvoldoende om te concluderen dat de consument tot en met 1 juni 2024 dezelfde rente zou (moeten) betalen.

Het woord ‘rentecontract’ heeft de geldverstrekker uitgelegd als de afspraak van een ‘variabele rente’ oftewel het ‘rentetype’ zoals dat ook is opgenomen in een door de geldverstrekker verstrekt overzicht van (onder andere) 10 augustus 2013 van de hypothecaire geldlening van de consument. Naar het oordeel van de commissie is dit een redelijke en begrijpelijke uitleg. Het had voor de consument duidelijk kunnen zijn dat sprake was van een variabele rente. De consument heeft niet betwist dat hij in 2011 heeft gekozen voor een variabele rente. In 2013 heeft hij daar ook nog vragen over gesteld (zie 2.3 en 2.4). De consument heeft daarna ook nog berichten van de geldverstrekker ontvangen over wijzigingen in de hoogte van de (variabele) rente die hij moest betalen. De afspraak van een variabele rente is niet gewijzigd tot het moment dat de consument in 2023 de rente voor een periode van 2 jaar heeft vastgezet.

3.6 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument er niet gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat hij tot en met 1 juni 2041 een (variabele) rente van 1,7% per jaar zou gaan betalen. De door de geldverstrekker genoemde einddatum van de rente, te weten 1 juni 2041, betreft de einddatum van de hypothecaire geldlening na 30 jaar vanaf 2011. De geldverstrekker heeft toegelicht en met stukken onderbouwd dat de consument in de periode daarna, dus gedurende de looptijd van de hypothecaire geldlening, ook is geïnformeerd over (tussentijdse) wijzigingen van de (hoogte van de) variabele rente.

Wat is de conclusie?

3.7 De conclusie is dat de klacht van de consument ongegrond is en dat zijn vordering dus moet worden afgewezen.

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 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ . 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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