Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-691
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 1 mei 2020
Ingediend door	: de heer [naam Consument 1] en mevrouw [naam Consument 2], verder te noemen Consumenten
Tegen	: ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Geldverstrekker
Datum uitspraak	: 24 augustus 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Hypotheek; geldverstrekker is in haar informatie voorziening over de renteverlengingsprocedure niet toerekenbaar tekortgeschoten. Klacht ongegrond/ vordering afgewezen. Klacht over uitvoering RenteLimiet is niet-behandelbaar.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies (verder: Reglement) op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consumenten ingediende klachtformulier en de nadere toelichting daarop;
- het verweerschrift van Geldverstrekker;
- de repliek van Consumenten.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consumenten hebben enige tijd terug via een adviseur een hypothecaire geldlening (geldlening) met NHG bij Geldverstrekker afgesloten.

2.2 De geldlening bestond onder meer uit een aflossingsvrij leningdeel met (in eerste instantie) een variabele rente.

2.3 Consumenten hebben een zogenoemde "Volmacht RenteLimiet" aan Geldverstrekker verstrekt. In de toepasselijke voorwaarden is daarover, voor zover relevant, het volgende bepaald:

"3.3.4.1 RenteLimiet Algemeen
Bij maandvariabele rente kunt u kiezen voor de optie RenteLimiet. De rentevorm variabele rente wordt automatisch omgezet naar een rentevorm met een vooraf door u gekozen rentevastperiode, zodra de dagrente van deze rentevastperiode het door u opgegeven plafondpercentage overschrijdt. Vanaf het moment van de omzetting zijn de voorwaarden van toepassing die op dat moment gelden voor een vaste rente. U kunt bij aanvang van de lening in de bij de offerte gevoegde 'Volmacht RenteLimiet' een plafondpercentage opgeven bij de door u opgegeven rentevastperiode.
(…)
Automatische omzetting bij rentestijging. Bij overschrijding van het plafondpercentage, wordt uw hypotheek met maandvariabele rente omgezet naar de laatste dagrente van de gekozen rentevastperiode vóór het overschrijden van het plafondpercentage. Bij accepteren van de offerte kunt u als plafondpercentage elk rentepercentage (op één decimaal nauwkeurig) opgeven. Dit percentage moet gelijk aan of hoger zijn dan de dagrente van de betreffende rentevastperiode, zoals die geldt op de datum van ondertekening van de offerte. Als de hypotheek met maandvariabele rente is omgezet, blijft de rente vast voor de gekozen rentevastperiode. De omzetting vindt altijd plaats per de eerste van de maand na het moment van overschrijden van het plafondpercentage. U ontvangt hiervan een bevestiging met de opgave van het nieuwe maandbedrag en de nieuwe premies, indien van toepassing."

2.4 Consumenten hadden in de door hen ondertekende volmacht gekozen voor een plafondrente van 4,8% tegen 10 jaar vast. Vanaf januari 2011 overschreed de vaste tien jaars rente de gekozen plafondrente. De variabele rente is toen naar de gekozen 10 jaarsvaste rente omgezet.

2.5 Op 25 maart 2020 hebben Consumenten Geldverstrekker gemaild over de rente van het aflossingsvrije leningdeel:

"(…)Gezien de veranderingen die gaan plaatsvinden in de rente, willen wij graag ons leningdeel met nummer [nummer, toevoeging Commissie] *wijzigen. Deze loopt eind dit jaar af. Graag willen wij hem tegen de huidige NHG rente van 1,44 voor 20 jaar verlengen. Kunt u aangeven wat het boetebedrag en de te nemen stappen zijn?".*

2.6 Op 31 maart 2020 is hierop door Geldverstrekker geantwoord:
"Beste [naam Consument], *Graag reageer ik op uw e-mail van 25 maart 2020. Hieronder informeer ik u als volgt.*

Wat is de vergoeding om mijn rente af te kopen?
De vergoeding voor het afkopen van mijn rente en de nieuwe maandlasten kunt u vanaf 1 april 2020 in MijnFlorius terugvinden:
- Log in op MijnFlorius
- Ga naar Zelf regelen
- Selecteer 'Vaste rente aanpassen'
- Zet een vinkje bij 'Ik heb de tekst gelezen en gezien'
- Op de nieuwe pagina kunt u een vinkje zetten achter uw leningnummers.
- In de tabel vind u de maandbedragen voor de nieuwe rentevastperiodes. Als u een nieuwe periode selecteert, ziet u de vergoeding die u moet betalen voor het afkopen van uw rente. Ook kunt u de terugverdienperiode inzien.

Ik wens u nog een fijne dag toe.

Heeft u vragen over deze e-mail?
Neemt u dan gerust contact op met de afdeling Advies & Service, telefoonnummer 033 - 752 50 00. Advies & Service is bereikbaar op maandag tot en met vrijdag van 08.30 uur tot 21.00 uur. Op zaterdag zijn we bereikbaar van 09.00 uur tot 17.00 uur. Wij bieden ook de mogelijkheid om gebruik te maken van videobellen. Wilt u hier gebruik van maken, geef dit gerust bij ons aan.
(…)
Met vriendelijke groet,
[naam medewerker, toevoeging Commissie] *Medewerker Klantrelaties Florius*
Op onze website www.florius.nl vindt u meer informatie over onze hypotheken en verzekeringen. Ook kunt u hier de actuele rentetarieven bekijken."

2.7 Op 1 april 2020 hebben Consumenten Geldverstrekker gemaild en daarin voor zover van belang geschreven:

"Hartelijk dank voor uw antwoord. We zijn er echter niet helemaal mee geholpen.

Indien ik namelijk de optie "zelf regelen" volg, kan ik alleen voor de optie 20 jaar 1,69% rente kiezen. Dit past bij de risicoklasse t/m 85%.
Momenteel vallen wij onder de NHG regeling en dit willen we graag zo houden.

Waarschijnlijk is uw systeem voor onze hypotheek gekoppeld aan een verkeerde risico-klasse; zou u dit voor ons willen bekijken? (…)".

2.8 Op 1 april 2020 wijzigde Geldverstrekker de rentetarieven; de rente steeg.

2.9 Consumenten hebben op 3 april 2020 gekozen voor een 15 jaars vaste rente van 1,94% met rentemiddeling.

2.10 In de voor de interne klachtprocedure opgestelde mail van 18 april 2020 hebben Consumenten, voor zover relevant, geschreven:

"(…)
Wij stuurden Florius op 25 maart 2020 een verzoek om de rente voor onze aflossingsvrije hypotheek voor 20 jaar vast te zetten. De rente bedroeg toen 1,69% voor 20 jaar vast onder NHG, 1,72 met de verrekende boete voor de resterende 8 maanden.
(…)
Afijn, op 2 april 2020 hebben wij via Mijn Florius geprobeerd de rente te wijzigen. Dit lukte niet in verband met de drukte. Op 3 april 2020 hebben wij uit nood toch gekozen voor het vastzetten van de nieuwe renteperiode, echter nu voor 1,94% voor 15 jaar met rentemiddeling. Tegelijkertijd hebben we u bericht dat wij reeds eerder de concrete vraag tot wijziging bij u hebben neergelegd: 20 jaar vast tegen 1,72% onder NHG met rentemiddeling (zonder 1,69%).
(…)".

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

3.1 Consumenten vorderen:
- dat de rente voor het aflossingsvrije leningdeel alsnog wordt omgezet naar een 20 jaars vaste rente van 1,69%;
- dat gelet op de afgesproken RenteLimiet, de rentevasteperiode van het aflossingsvrije leningdeel eindigt op 1 april 2020 in plaats van op 1 januari 2021.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Gaandeweg deze procedure is gebleken dat het tarief dat door Consumenten in hun mail van 25 maart jl. was genoemd niet voor aflossingsvrije leningen gold waarna de vordering is aangepast. Gelet hierop zijn Consumenten van mening dat Geldverstrekker een rentecontract van 20 jaars vaste rente van 1,69 % moet aanbieden omdat Geldverstrekker in haar dienstverlening tekortgeschoten is.

3.3 Consumenten vinden namelijk dat Geldverstrekker met de mail van 31 maart jl. laat en niet 'concreet' reageerde; een telefoonnummer was niet vermeld. In plaats van dat Geldverstrekker hun rentecontract veranderde moesten Consumenten zèlf de rente-wijziging in de online omgeving van Geldverstrekker doorvoeren. Consumenten vragen zich af of Geldverstrekker wel bevoegd is haar dienstverlening online aan te bieden.

Het doorvoeren van de rentewijziging lukte in eerste instantie niet op 2 april jl. omdat de site toen overbelast was. Telefonisch contact leggen bleek ook lastig; er waren vanwege covid-19 minder medewerkers van Geldverstrekker aan het werk. Dat het nieuwe rentecontract niet vóór de rentewijziging kon worden doorgevoerd, is niet aan Consumenten te verwijten. Zij hadden hierom al op 25 maart jl. gevraagd. Vanwege de rentestijging zagen Consumenten zich genoodzaakt *"een inferieur product af te sluiten (hogere rente, kortere looptijd), in de wetenschap dat Florius op 25 Maart al kennis had genomen van mijn wensen"*.

3.4 Hiernaast klagen Consumenten over de uitvoering van de RenteLimiet in 2011. In 2018 is hierover bij Geldverstrekker geklaagd. Geldverstrekker heeft de op 10 september 2018 ingediende klacht afgewezen en toegelicht dat Consumenten als zij zich daarin niet kunnen vinden, hun klacht aan de directie kunnen voorleggen. Consumenten hebben daar toen vanwege persoonlijke omstandigheden van afgezien.

Verweer Geldverstrekker

3.5 Geldverstrekker heeft de stellingen van Consumenten op inhoudelijke en formele gronden gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 In de mail van 25 maart jl. vragen Consumenten om informatie over de verschuldigde boeterente als het rentecontract van het aflossingsvrije leningdeel tussentijds wordt opengebroken en een nieuw rentecontract van 20 jaar wordt afgesloten. Later schrijven Consumenten in hun mail van 18 april jl. dat zij een nieuw 20 jaarsvast rentecontract wilden afsluiten mét rentemiddeling. In deze procedure vorderen Consumenten een 20 jaarsvast rentecontract op basis van de vóór 1 april jl. geldende tarieven.
Wat hier ook van zij: de klacht over dit nieuwe rentecontract wordt om verschillende redenen afgewezen.

4.2 Om te beginnen is de Commissie van oordeel dat de reactie van de Bank zoals hiervoor onder 2.6 is geciteerd, voldoende concreet, helder en niet te laat is. Op de vraag van Consumenten welk bedrag aan boeterente betaald zou moeten worden is geantwoord; Consumenten dienden hiervoor de digitale omgeving van Geldverstrekker te raadplegen; de daarvoor te nemen stappen zijn uitgelegd. Het antwoord is binnen vier werkdagen gegeven; een reactietermijn, waarvoor geen concrete afspraken gelden, maar voldoende tijdig is. Anders dan Consumenten hebben aangevoerd is in de antwoordmail wèl een telefoonnummer vermeld, zie het hiervoor onder 2.6 geciteerde mailbericht van Geldverstrekker. Uiteindelijk hebben Consumenten er ook gebruik van gemaakt.

Dat er wachttijden waren, mede door de ontregeling die Corona heeft veroorzaakt, kan de Geldverstrekker niet verweten worden gelet op die omstandigheid.

4.3 Geldverstrekker heeft bovendien nog toegelicht dat het rentecontract het snelst via de eigen digitale omgeving van Consumenten kon worden gewijzigd. Dat Geldverstrekker haar dienstverlening mede digitaal aanbiedt, is overigens aan Geldverstrekker om te bepalen. De Commissie merkt op dat Geldverstrekker daarnaast diverse contact-mogelijkheden (zoals telefonisch contact op werkdagen en in het weekend en de optie van videobellen) aanbiedt. Niet gebleken is dat Geldverstrekker van de in dit kader toekomende beleidsvrijheid misbruik zou hebben gemaakt.

4.4 Verder is van belang dat Geldverstrekker met haar antwoord niet de indruk heeft gewekt dat de tussentijdse wijziging van het rentecontract op basis van de mail van 25 maart jl. van Consumenten zou worden uitgevoerd. Anders dan dat Consumenten thans lijken te stellen is uit de hiervoor onder 2.7 geciteerde mail van Consumenten niet af te leiden dat die indruk bij Consumenten zou zijn gewekt. Uit die mail blijkt immers dat Consumenten met het wijzigen van het rentecontract zelf aan de slag zijn gegaan.

4.5 Dat op 1 april jl. de tarieven van Geldverstrekker wijzigden, maakt niet dat het rente-contact tegen de oude tarieven moet worden verstrekt. Consumenten wisten op 31 maart jl. op welke manier zij de hoogte van de boeterente konden uitzoeken en waren daarmee in staat gesteld om te beslissen een nieuw rentecontract onder betaling van boeterente af te sluiten óf om te kiezen voor een contract tegen middelrente waarbij de te betalen boeterente is verrekend.

4.6 Ook op 2 april jl., op de dag dat Consumenten via hun online omgeving het rente-contract gingen aanpassen, kon voor een aflossingsvrije lening een 20 jaars vaste rente worden gekozen, maar dan zonder rentemiddeling. Geldverstrekker biedt voor een aflossingsvrije lening met een 20 jaars vaste rente geen rentemiddeling aan. Geldverstrekker biedt bij een aflossingsvrije lening wél rentemiddeling aan voor vaste rentecontracten van 5, 10 of een 15 jaar.

4.7 Voor dit laatste is door Consumenten gekozen. Waarom Consumenten *'zich genoodzaakt voelden'* om voor 15 jaar vast met rentemiddeling te kiezen, blijkt niet uit het dossier. Mogelijk hield hun keuze verband met de hoogte van de te betalen boete-rente en/of met het feit dat in dit geval rentemiddeling niet werd aangeboden. Ook is niet helder geworden dat met die keuze een inferieur product zou zijn afgesloten. Het dossier biedt hiervoor geen steun.

4.8 Wat het klachtonderdeel gericht op de uitvoering van de RenteLimiet in 2011 betreft wordt het volgende overwogen. Dit klachtonderdeel is niet-behandelbaar. Op basis van het Reglement (zie hiervoor artikel 5 lid 1) is een klacht behandelbaar als deze is ingediend binnen één jaar nadat Consument de klacht aan Geldverstrekker heeft voorgelegd. Consument heeft op 10 september 2018 bij Geldverstrekker over de RenteLimiet geklaagd. Die klacht is vervolgens op 4 mei 2020 bij Kifid ingediend en dat is dus te laat.

4.9 De in artikel 5 lid 6 van het Reglement genoemde uitzonderingen om de te laat ingediende klacht toch te behandelen, gaan niet op. Dat Consumenten in 2018 werd afgeraden deze klacht voort te zetten, komt voor hun rekening en risico. Hiernaast volgt uit de proceshouding van Geldverstrekker dat deze dit klachtonderdeel niet beoordeeld wil zien.

4.10 De conclusie luidt dat de klacht, onder afwijzing van de vordering, over het rente-contract ongegrond is en de klacht over de RenteLimiet niet voor behandeling in aanmerking komt.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering over het rentecontract af.

De Commissie stelt vast dat Kifid de klacht over de RenteLimiet niet kan behandelen.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.