# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0663

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mw. mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 30 juli 2024 |
| Klacht van | Mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen de consumenten |
| Tegen | Hypinvest B.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Hypinvest |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden |

## Samenvatting

De consumenten hebben bij Hypinvest een hypothecaire geldlening met een variabele rente. De consumenten stellen dat Hypinvest in januari 2023 en in februari 2023 heeft nagelaten om hen een renteaanbod toe te sturen terwijl Hypinvest verplicht was om dat te doen. Volgens de consumenten hebben zij hierdoor niet de mogelijkheid gehad om in een periode van stijgende rentes de variabele rente tegen een gunstig tarief vast te zetten. De consumenten vorderen dat Hypinvest wordt geboden om hen een aanbod te doen om de rente van hun hypothecaire geldlening met terugwerkende kracht vast te zetten vanaf december 2022, tegen de toen geldende rentetarieven. De commissie oordeelt dat er geen verplichting bestaat voor Hypinvest om de consumenten bij wijziging van de variabele rente een renteaanbod te doen. Wel is Hypinvest verplicht om de consumenten te informeren over wijzigingen van de variabele rente. De commissie laat in het midden of Hypinvest aan die verplichting heeft voldaan bij de rentewijzigingen per 1 januari 2023 en per 1 februari 2023. De vordering kan namelijk ook niet worden toegewezen als Hypinvest niet op juiste wijze heeft geïnformeerd over de rentewijzigingen per 1 januari 2023 en 1 februari 2023. De vordering van de consumenten 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van Hypinvest; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van Hypinvest en 6) de aanvullende stukken van Hypinvest en 7) de reactie daarop van de consumenten.

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 Hypinvest 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 In 2002 zijn de consumenten een hypothecaire geldlening aangegaan bij (een rechtsvoorganger van) Hypinvest. De hypothecaire geldlening bestaat uit vijf leningdelen. De consumenten hebben in september 2022 voor drie van de vijf leningdelen gekozen voor een variabele rente. Dit betekent dat het rentetarief iedere maand kan wijzigen.

2.2 Bij brief van 5 november 2018 heeft Hypinvest de consumenten het volgende gestuurd:

> *"(...)Vanaf 31 december 2018 sturen wij u geen brieven meer via de post. Uw brieven zetten wij voortaan voor u klaar in uw digitale hypotheekdossier bij Hypinvest B.V. Een persoonlijke beveiligde omgeving die wij Mijnhypotheekonline.nl noemen. Als er een brief voor u klaar staat, ontvangt u per e-mail een bericht van ons. Zo weet u altijd dat er een nieuwe brief voor u klaar staat.(...)"*

2.3 Per 1 januari 2023 is het rentetarief van de leningdelen met een variabele rente gewijzigd naar 3,85%. Per 1 februari 2023 is dit rentetarief gestegen naar 4,35%.

2.4 Op 4 januari 2023 heeft Hypinvest een leningoverzicht van januari 2023 in het digitale hypotheekdossier van de consumenten gezet. In dat leningoverzicht staat onder meer het rentetarief en het maandbedrag per 1 januari 2023 van de leningdelen met variabele rente. Per abuis heeft Hypinvest daarbij geen brief in het digitale hypotheekdossier gezet waarin staat dat het rentepercentage wijzigt per 1 januari 2023.

2.5 Op 6 februari 2023 heeft Hypinvest een leningoverzicht per 1 februari 2023 in het digitale hypotheekdossier van de consumenten gezet. Dit keer heeft Hypinvest wel een brief in het digitale hypotheekdossier gezet waarin staat dat het rentepercentage wijzigt per 1 februari 2023.

*De klacht en vordering*

2.6 De consumenten stellen dat Hypinvest heeft nagelaten om hen in januari 2023 en februari 2023 een renteaanbod te doen terwijl Hypinvest hiertoe wel verplicht was. Zij hebben hierdoor niet de mogelijkheid gehad om in een periode van stijgende rentes de variabele rente tegen een gunstig tarief vast te zetten. De consumenten vinden dat zij alsnog het recht hebben om de rente vast te zetten nu zij geen renteaanbod in januari 2023 en in februari 2023 hebben ontvangen.

2.7 De consumenten vorderen - zo begrijpt de commissie - dat Hypinvest wordt geboden om hen een aanbod te doen om de rente van hun hypotheek met terugwerkende kracht vast te zetten vanaf december 2022, tegen de toen geldende rentepercentages.

*Het verweer*

2.8 Hypinvest heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## 3. De beoordeling

*Waar het om gaat*

3.1 De commissie moet beoordelen of Hypinvest de consumenten een aanbod moet doen om de rente met terugwerkende kracht vast te zetten vanaf december 2022, tegen de toen geldende rentepercentages. De commissie is van oordeel dat Hypinvest dit niet hoeft te doen. Zij licht dit oordeel hierna toe.

*Hypinvest is niet verplicht om de consumenten een renteaanbod te doen bij wijziging van de variabele rente*

3.2 De consumenten stellen dat Hypinvest bij een hypothecaire geldlening met een variabele rente verplicht is om de consumenten een renteaanbod te doen wanneer de rente wijzigt. De commissie volgt die zienswijze niet. Er bestaat geen wettelijke of contractuele verplichting voor Hypinvest om de consumenten bij wijziging van de variabele rente een renteaanbod te doen. Hypinvest kan dan ook niet worden verweten dat zij in de maanden januari 2023 en februari 2023 geen renteaanbod aan de consumenten heeft gedaan. Indien de consumenten de variabele rente voor een bepaalde periode wensen vast te zetten, dan kunnen zij bij Hypinvest een renteaanbod opvragen.

*Hypinvest is verplicht om de consumenten te informeren bij wijziging van de variabele rente*

3.3 Op Hypinvest rust volgens artikel 7:128 van het Burgerlijk Wetboek[1] de verplichting om de consumenten te informeren bij wijziging van de variabele rente.

[1] De tekst van dit artikel staat in de bijlage bij deze uitspraak.

De commissie begrijpt uit de stellingen van de consumenten dat zij vinden dat Hypinvest niet of onvoldoende heeft geïnformeerd over de rentewijzigingen per 1 januari 2023 en per 1 februari 2023.

3.4 De consumenten hebben gesteld dat Hypinvest geen brief over de wijziging van het rentetarief per 1 januari 2023 in het digitale hypotheekdossier heeft gezet. Hypinvest heeft erkend dat zij op 4 januari 2023 enkel een leningoverzicht in het digitale hypotheekdossier van de consumenten heeft gezet, en dat zij per abuis daarbij geen brief in het digitale hypotheekdossier heeft gezet waarin staat dat het rentepercentage wijzigt per 1 januari 2023. Hypinvest heeft daarvoor haar excuses aangeboden. Hypinvest heeft echter aangegeven dat het leningoverzicht dat zij wel in het digitale hypotheekdossier heeft gezet voldoende informatie bevat om de consumenten te informeren over het gewijzigde rentetarief per 1 januari 2023. De commissie is het daarmee eens. Het leningoverzicht van 4 januari 2023 bevat namelijk het rentetarief van 3,85% per 1 januari 2023.

3.5 De consumenten hebben verder gesteld dat zij geen notificatiemails hebben ontvangen over de documenten die op 4 januari 2023 en op 6 februari 2023 in het digitale hypotheekdossier zijn gezet. Hypinvest heeft tegen die stelling het volgende ingebracht. Het online hypotheekdossier is zodanig ingericht dat het systeem automatisch een notificatiemail stuurt op het moment dat er een nieuw document beschikbaar is. De notificatiemail bevat geen inhoudelijke gegevens en wordt daarom niet opgeslagen. In het systeem is gedurende een jaar terug te zien of een notificatiemail verzonden is. In juli 2023 is naar aanleiding van de klacht die de consumenten bij Hypinvest hebben ingediend onderzocht of er notificatiemails zijn verzonden in januari 2023 en februari 2023. In dit onderzoek is vastgesteld dat er notificatiemails verstuurd zijn naar het e-mailadres van de consumenten op 4 januari 2023 en op 6 februari 2023. Ter onderbouwing heeft Hypinvest een excel-bestand verstrekt waarin de resultaten van het onderzoek zijn vastgelegd.

3.6 De commissie vindt dat Hypinvest hiermee voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat Hypinvest notificatiemails heeft verzonden naar het e-mailadres van de consumenten over de documenten die op 4 januari 2023 en op 6 februari 2023 in het digitale hypotheekdossier zijn gezet. De commissie kan echter op basis van het dossier niet vaststellen dat deze notificatie-mails daadwerkelijk door de consumenten in hun e-mailpostvak zijn ontvangen. De commissie zal het antwoord op de vraag of de consumenten de notificatiemails hebben ontvangen in het midden laten, omdat de vordering ook niet kan worden toegewezen als zij de notificatiemails niet hebben ontvangen en Hypinvest om die reden zou zijn tekortgeschoten in haar verplichting om de consumenten te informeren over de rentewijzigingen van 1 januari 2023 en 1 februari 2023. De commissie zal dit hierna toelichten.

*De vordering kan niet worden toegewezen*

3.7 De consumenten vorderen dat Hypinvest wordt geboden om hen een aanbod te doen om de rente van hun hypotheek met terugwerkende kracht vast te zetten vanaf december 2022, tegen de toen geldende rentepercentages. Voor zover de consumenten stellen dat zij in december 2022 een renteaanbod zouden hebben opgevraagd om de variabele rente vast te zetten in het geval dat zij notificatiemails van Hypinvest zouden hebben ontvangen in januari 2023 en februari 2023, vindt de commissie die stelling niet aannemelijk.

De consumenten hebben namelijk in december 2022 geen renteaanbod opgevraagd om de variabele rente vast te zetten. De consumenten zouden de notificatiemails pas later in januari 2023 en februari 2023 hebben ontvangen zodat die mails geen invloed zouden kunnen hebben uitgeoefend op hun handelwijze in december 2022. Dit betekent dat de commissie niet aannemelijk vindt dat de consumenten, in het geval de notificatiemails in januari 2023 en februari 2023 door hen zijn ontvangen, in december 2022 een renteaanbod zouden hebben opgevraagd. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

## 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 oktober 2023, 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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.*

## Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

## Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

**Burgerlijk Wetboek**

Artikel 7:128

1. De kredietgever stelt de consument op papier of op een andere duurzame drager in kennis van wijzigingen in debetrentevoet voordat deze ingaan. Daarbij worden ten minste het bedrag van de betalingen vermeld die moeten worden verricht nadat de nieuwe debetrentevoet in werking is getreden, alsook bijzonderheden betreffende een eventuele wijziging in het aantal of de frequentie van de betalingen.
2. De partijen kunnen evenwel in de kredietovereenkomst overeenkomen dat de informatie, bedoeld in lid 1, periodiek aan de consument wordt verstrekt indien de wijziging in de debetrentevoet rechtstreeks met de wijziging van een referentierentevoet samenhangt, het publiek via passende middelen kennis kan nemen van de nieuwe referentierentevoet en de informatie over de nieuwe referentierentevoet beschikbaar is in de gebouwen van de kredietgever en samen met het bedrag van de nieuwe periodieke betalingstermijnen persoonlijk aan de consument worden meegedeeld.
3. Indien wijzigingen in de debetrentevoet worden vastgesteld door middel van een veiling op de kapitaalmarkten en het aldus voor de kredietgever niet mogelijk is om de consument te informeren voordat de wijziging toegepast kan worden, verschaft de kredietgever tijdig voor de veiling aan de consument op papier of door middel van een ander duurzaam medium informatie over de op handen zijnde procedure en geeft hij een aanwijzing omtrent het mogelijke effect ervan op de debetrentevoet.