# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0099

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 1 februari 2024 |
| Klacht van | de heer [naam consument 1] en mevrouw [naam consument 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten |
| Tegen | Stater Nederland B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Stater |
| Aard uitspraak | Niet-bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving |

## Samenvatting

Verlenging hypothecaire geldlening. Informatieverstrekking. De hypothecaire geldlening van de consumenten is vanwege het bereiken van de einddatum door de geldverstrekker opgeëist. Stater beheert de administratie van de hypothecaire geldlening. De consumenten stellen dat Stater onjuiste informatie heeft verstrekt omtrent de mogelijke verlenging van de hypothecaire geldlening. Op basis daarvan hebben zij een keuze gemaakt die zij later hebben moeten wijzigen. Omdat de rente in de tussentijd gestegen is, lijden zij schade. De commissie is van oordeel dat de consumenten hun stellingen omtrent het handelen van Stater onvoldoende hebben onderbouwd. De vordering wordt 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 Stater; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van Stater.

1.2 Stater is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer B. de Lange van Dynamic Credit.

1.3 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.

1.4 De consumenten en Stater hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

2.1 De consumenten hebben op 13 november 1997 een hypothecaire geldlening afgesloten bij Efima Hypotheken B.V. (hierna: Efima). Daarbij hebben de consumenten een levensverzekering aan Efima verpand. In dat kader is in de aanbiedingsbrief van 29 oktober 1997 het volgende opgenomen: *"Aflossing: door middel van een ParticipatiePlan zoals geoffreerd is onder offertenummer [nummer]."*

2.2 Stater beheert de hypothecaire geldleningen van Efima. Op 31 mei 2022 heeft Stater de consumenten een brief gestuurd waarin stond:

> *"(...) Op 1 december 2022 wordt het einde van de looptijd van dit leningdeel bereikt. Wij zijn met u overeengekomen dat dit leningdeel afgelost zal worden met de uitkering uit de onderstaande verzekering.*
>
> *(...)*
>
> *Nu kan zich de situatie voor doen dat de uitkering uit de verzekering(en) niet voldoende is om de leningdelen in zijn geheel af te lossen. Misschien heeft u op dit moment niet de financiële mogelijkheden om op de einddatum aan de aflossingsverplichting te voldoen. Wellicht is het mogelijk om een nieuwe hypotheek af te sluiten. Om te kijken wat de mogelijkheden zijn om dit op korte termijn te realiseren, kunt u contact met uw tussenpersoon opnemen. (...)"*

2.3 Op 31 augustus 2022 heeft Stater de consumenten opnieuw een brief gestuurd. Zij heeft daarin geschreven:

> *"(...) Op 31 mei 2022 hebben wij u een brief gestuurd over het einde van de looptijd van uw lening. In de voorwaarden die van toepassing zijn op uw lening staat dat de lening moet worden afgelost aan het einde van de looptijd. Omdat wij nog geen reactie hebben gekregen op onze eerste brief willen wij graag het onderstaande nogmaals onder uw aandacht brengen. (...)"*

2.4 De consumenten hebben vervolgens een hypotheekadviseur benaderd. Op 21 september 2022 hebben de consumenten een adviesgesprek gehad met de hypotheek-adviseur. Tijdens dit gesprek zijn twee opties besproken: de huidige hypothecaire geldlening bij Efima verlengen of per 1 december 2022 een nieuwe hypothecaire geldlening afsluiten bij een andere geldverstrekker.

2.5 De hypotheekadviseur heeft de consumenten op 22 september 2022 een e-mail gestuurd waarin hij de twee opties heeft toegelicht:

> *"Zoals gisteren besproken zou ik de 2 mogelijkheden uitwerken.*
>
> ***Mogelijkheid 1: Hypotheek Efima verlengen***
> *Het is mogelijk om zonder tussenkomst van de notaris de hypotheek met 30 jaar te verlengen en om te zetten naar aflossingsvrij. De waarde van de levensverzekering wordt dan naar jou uitgekeerd. De rente bij Efima is op dat moment 4,23% (10 jaar vast) en 4,6% (15 jaar vast)*
>
> ***Mogelijkheid 2: Nieuwe hypotheek afsluiten***
> *De lopende hypotheek bij Efima wordt met een nieuwe hypotheek afgelost. Je moet op dat moment wel naar de notaris (kosten ongeveer € 800). De waarde van de levensverzekering valt dan vrij en hier kun je mee verbouwen. De rente is op dit moment 3,58 (10 jaar vast), 3,96% (15 en 20 jaar vast).*
> *(...)"*

2.6 Op 12 oktober 2022 hebben de consumenten aan de hypotheekadviseur bevestigd dat zij de huidige hypothecaire geldlening bij Efima willen verlengen.

2.7 Op 18 oktober 2022 heeft de hypotheekadviseur een aanvraag voor verlenging en omzetting van de hypothecaire geldlening ingediend bij Stater. Vervolgens heeft de hypotheekadviseur op 19 oktober 2022 telefonisch contact gehad met Stater. Tijdens dit telefoongesprek heeft Stater de hypotheekadviseur geïnformeerd dat het verlengen en omzetten van de hypothecaire geldlening bij Efima niet mogelijk was. De hypothecaire geldlening diende alsnog per 1 december 2022 te worden afgelost.

2.8 De consumenten hebben vervolgens op 27 oktober 2022 een aanvraag voor een nieuwe hypothecaire geldlening ingediend bij een andere geldverstrekker. Zij hebben de hypothecaire geldlening bij Efima per 1 december 2022 afgelost.

*De klacht en vordering*

2.9 De consumenten vorderen een vergoeding van een bedrag van € 4.904,-. Aan deze vordering leggen zij het volgende ten grondslag.

2.10 Stater heeft tijdens een telefoongesprek tussen Stater en de adviseur op 19 september 2022 onjuiste informatie verstrekt aan de hypotheekadviseur. Tijdens dit telefoongesprek heeft Stater namelijk bevestigd dat het mogelijk zou zijn om de hypothecaire geldlening om te zetten naar een aflossingsvrije geldlening en deze vervolgens met 30 jaar te verlengen. De consumenten kwamen er pas op 19 oktober 2022 achter dat deze informatie niet juist was.

2.11 De consumenten voeren aan dat indien Stater tijdens het vermeende gesprek van 19 september 2022 direct had gemeld dat de door de consumenten gewenste constructie niet mogelijk was, zij al op dat moment een aanvraag hadden kunnen doen bij een andere geldverstrekker. Nu zij dit pas na de mededelingen van Stater op 19 oktober 2022 konden doen, werden zij geconfronteerd met een rente die 0,38% hoger was dan de maand daarvoor. De consumenten vorderen dat Stater dit renteverschil aan hen vergoedt.

*Het verweer*

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

## 3. De beoordeling

*Waar dient de commissie over te oordelen?*

3.1 De consumenten hebben aan de commissie de vraag voorgelegd of Stater het door de consumenten gevorderde renteverschil moet vergoeden. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en is van oordeel dat Stater geen schadevergoeding aan de consumenten hoeft te betalen. De commissie zal dat hierna toelichten.

*Van een fout van Stater is niet gebleken*

3.2 Bij de beoordeling van het geschil tussen de consumenten en Stater baseert de commissie zich op artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv).[1] Daarin staat dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door hem gestelde feiten (in dit geval de consumenten), bij voldoende betwisting daarvan door de tegenpartij (in dit geval Stater), zijn stellingen zal moeten bewijzen.

3.3 De consumenten hebben gesteld dat Stater aan de hypotheekadviseur onjuiste informatie heeft verstrekt tijdens een telefoongesprek van 19 september 2022. Stater heeft dit betwist en daarbij opgemerkt dat zij in haar systemen niet kan terugvinden dat er een gesprek met de hypotheekadviseur heeft plaatsgevonden op deze datum. Daarnaast heeft Stater aangevoerd dat een medewerker van het contactcentrum een dergelijke bevestiging niet mag en kan geven.

3.4 Nu Stater de door de consumenten gestelde feiten heeft betwist, is het aan de consumenten om te bewijzen dat het telefoongesprek van 19 september 2022 daadwerkelijk heeft plaatsgevonden én dat daarin onjuiste informatie is verstrekt.

[1] De tekst van dit wetsartikel is opgenomen in de bijlage bij dit artikel.

3.5 De consumenten zijn in dit bewijs naar het oordeel van de commissie niet geslaagd. Zij hebben geen stukken aangeleverd waaruit blijkt dat het telefoongesprek van 19 september 2022 heeft plaatsgevonden. Te denken valt hierbij aan een door de adviseur gemaakte telefoonnotitie van het gesprek in combinatie met een uitdraai van het telefoonsysteem van de adviseur waaruit blijkt dat hij op 19 september 2022 telefonisch contact heeft gehad met Stater. Dit valt te meer te verwachten van de consumenten nu zij wel een uitdraai van het telefoonsysteem hebben overgelegd als bewijs dat er op 21 september 2022 een telefoongesprek tussen de adviseur en Stater heeft plaatsgevonden.

3.6 De door de consumenten overgelegde e-mail van 22 september 2022 van de hypotheek-adviseur vormt naar het oordeel van de commissie geen bewijs voor hun stellingen omtrent een telefoongesprek van 19 september 2022. Uit deze e-mail volgt enkel dat de hypotheekadviseur twee opties aan de consumenten heeft voorgelegd. Van wie de hypotheekadviseur de in deze e-mail genoemde informatie heeft ontvangen, kan de commissie niet opmaken uit deze e-mail. De door de hypotheekadviseur gemaakte tijdlijn kan evenmin als voldoende onderbouwing van de stellingen van de consumenten worden beschouwd.

3.7 Nu de consumenten niet hebben aangetoond dat Stater daadwerkelijk onjuiste informatie heeft verstrekt tijdens een telefoongesprek op 19 september 2022, kan de klacht van de consumenten niet slagen. De commissie komt dan ook niet toe aan een beoordeling van de door de consumenten gevorderde schade.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*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

## Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

In deze bijlage zijn de wetteksten van de in de uitspraak genoemde wetsartikelen te vinden.

**Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering**

***Artikel 150***

*De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.*