Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-287
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 10 januari 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Obvion N.V., gevestigd te Heerlen, verder te noemen Obvion
Datum uitspraak	: 1 april 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft in oktober 2010 een zogenoemde Obvion Hypotheek bij Obvion afgesloten. Partijen zijn een rentevastperiode van 10 jaar inclusief rentebedenktijd overeengekomen. Op verzoek van Consument heeft Obvion op 10 september 2019 een offerte voor het omzetten van de Obvion Hypotheek naar een Compact Hypotheek toegezonden. Consument heeft de offerte getekend aan Obvion geretourneerd. Obvion heeft de geldlening per 1 oktober 2019 omgezet naar een Compact Hypotheek. Obvion heeft het verschuldigde rentetarief gebaseerd op de rentestand geldend op de datum van ontvangst van het Formulier 'Aanvraag omzetten hypotheeksoort'. Consument stelt dat Obvion gehouden is de actuele rentestand op 1 oktober 2019 toe te passen. De Commissie oordeelt dat Obvion hiertoe niet gehouden is. Consument heeft zich akkoord verklaard met de inhoud van de offerte en van de toepasselijke voorwaarden. Obvion heeft in de offerte als het Formulier duidelijk, begrijpelijk en niet misleidend vermeld dat de rentetarieven gelden op de datum van ontvangst van het Formulier. Consument had zich ervan bewust moeten zijn dat hij met het retourneren van het door hem ondertekende Formulier zich contractueel had gebonden aan de aangeboden rente zoals op dat moment door Obvion aangeboden werd. Derhalve komen de gevolgen van deze beslissing voor rekening en risico van Consument. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Obvion;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Obvion.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft op 1 oktober 2010 een hypothecaire geldlening (hierna: 'de geldlening'), een zogenoemde Obvion Hypotheek, bij Obvion afgesloten. De volledige aflossingsvrije geldlening heeft een hoofdsom van €190.000,-- en een rentevastperiode van tien jaar inclusief 12 maanden rentebedenktijd. Op de geldlening zijn de Algemene voorwaarden Obvion Hypotheek van 9 november 2009 van toepassing verklaard.

2.2 Artikel 25 van de Voorwaarden luidt:

*"**Rentekeuzevrijheid***
Voor iedere rentevastperiode langer dan een maand (behalve bij rentevrijheid) kunt u in het laatste jaar van uw rentevastperiode éénmaal bepalen op welk moment u een nieuwe rentevastperiode wilt laten ingaan (rentekeuzevrijheid). De nieuwe rentevastperiode gaat in op de eerste van de maand volgend op die waarin geldgever het schriftelijk verzoek voor het omzetten van de rentevastperiode heeft ontvangen. Een eenmaal gemaakte keuze is onherroepelijk."

2.3 Op 31 december 2018 bedroeg de hoofdsom nog € 143.898,12.

2.4 Consument heeft begin 2019 bij Obvion geïnformeerd over het aflopen van de rentevastperiode per 1 september 2020. In reactie hierop heeft Obvion Consument op 17 april 2019 informatie verstrekt over de mogelijkheden om de rente te verlagen.

2.5 Op 22 augustus 2019 heeft Obvion Consument – in verband met het laatste jaar van zijn rentevastperiode – een brief gestuurd. Daarin staat onder meer het volgende:

"Binnenkort gaat voor een of meerdere leningdelen van uw hypotheek het laatste jaar van uw rentevaste periode in. U kunt hiervoor gebruik maken van Rentekeuzevrijheid. Dat betekent dat u in een bepaalde periode zélf het moment kunt bepalen waarop u de rente voor een nieuwe periode vastzet. In de bijlage van deze brief vertellen we u meer over Rentekeuzevrijheid.

Nieuwe rentevaste periode kiezen
Een nieuwe rentevaste periode kiest u in MijnObvion. U ziet hier direct welk maandbedrag u gaat betalen op het moment dat u een keuze maakt.

De hoogte van het rentetarief is afhankelijk van de rentevaste periode die u kiest. Wij wijzen u er op dat het rentetarief hoger kan zijn dan uw huidige rente. Hierdoor is het mogelijk dat uw maandlasten stijgen.
(…)
Wat kunt u verder verwachten?
Voor het eind van deze maand ontvangt u van ons een brief met een overzicht van de leningdelen waarvan de rentevaste periode binnenkort eindigt. Vanaf de startdatum van uw Rentekeuzevrijheid kunt u een nieuwe rentevaste periode kiezen in MijnObvion. Maar u kunt ook wachten. Dat beslist u zelf.

Stijgt de rente van een rentevaste periode die u kunt kiezen? Dan informeren wij u hierover tijdens uw periode van Rentekeuzevrijheid. Hierna mag u de rente nog een aantal werkdagen vastzetten tegen het tarief dat gold vóór de renteverhoging. Via MijnObvion kunt u uw keuze direct doorgeven.

Uw hypotheek omzetten
Het laatste jaar van uw rentevaste periode kan een gunstig moment zijn om uw hypotheek over te sluiten of om te zetten. De Compact Hypotheek is een ander product van Obvion met lagere rente.

U kunt overstappen tot het moment dat de nieuwe rentevaste periode in gaat. Voor leningdelen met Rentekeuzevrijheid betaalt u dan geen vergoeding. Voor leningdelen waarvan de rentevaste periode langer doorloopt, betaalt u mogelijk wél een vergoeding en administratiekosten als u uw hypotheek omzet. Houd er rekening mee dat u alleen de volledige lening kunt omzetten.

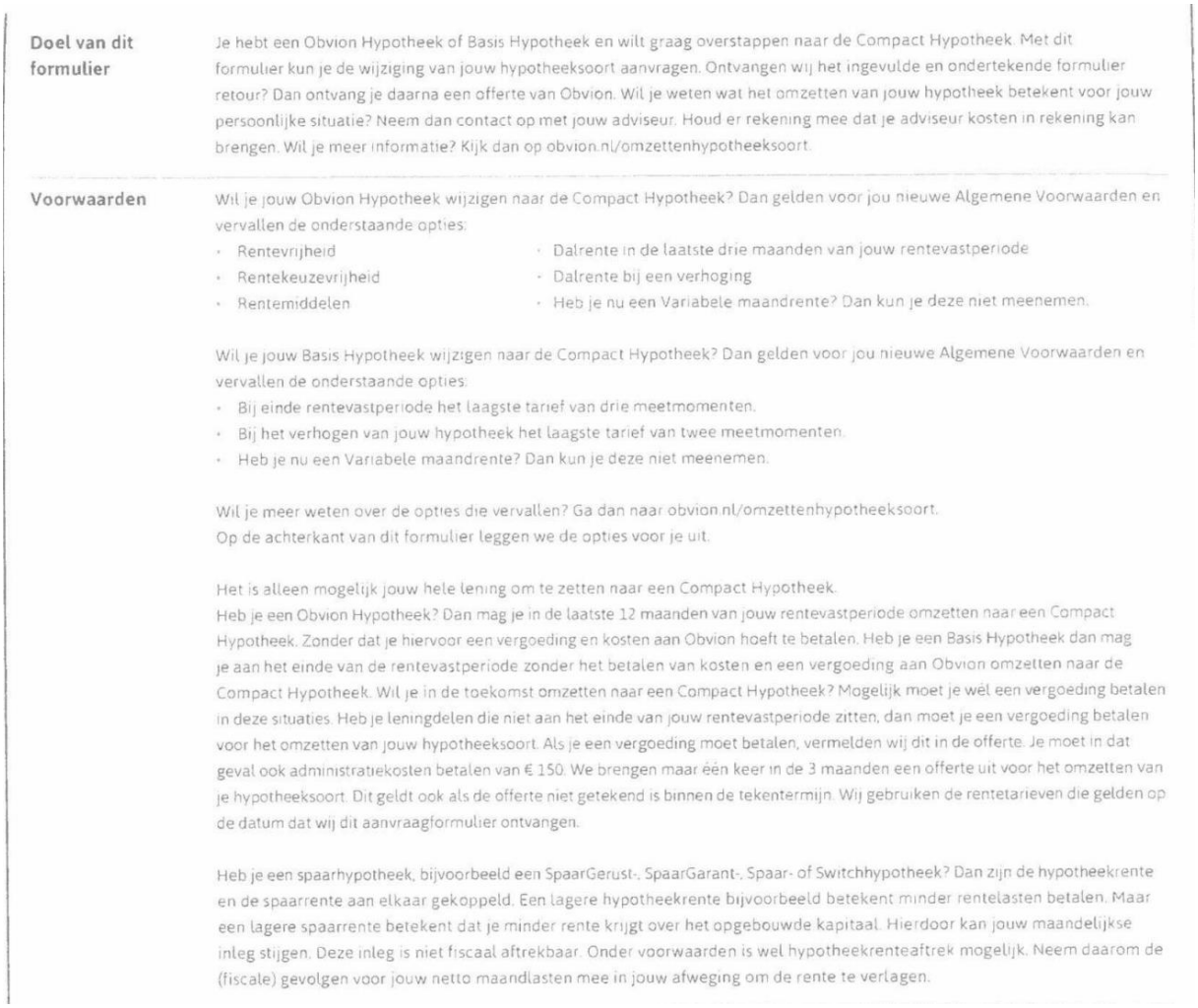
Uw hypotheek wijzigen naar een Compact Hypotheek betekent ook dat er bepaalde voorwaarden van uw Obvion Hypotheek komen te vervallen. U kunt bijvoorbeeld niet meer tussentijds rente middelen.

Benieuwd naar de mogelijkheden? Kijk op obvion.nl/omzettenhypotheeksoort

Een advies van uw adviseur
Wilt u advies over uw mogelijkheden? Neem dan contact op met uw onafhankelijke adviseur. Uw adviseur kan u helpen om te bepalen welke rentevaste periode het beste past bij uw situatie. Daarnaast kan uw adviseur u meer vertellen over het omzetten van uw hypotheek. Kijk in MijnObvion voor de contactgegevens van uw adviseur."

2.6 Op 29 augustus 2019 heeft Obvion Consument per brief geïnformeerd over de start van de rentekeuzevrijheid per 1 september 2019. Consument heeft vanaf deze datum een jaar de tijd om een nieuwe rentevastperiode te kiezen.

2.7 Consument heeft Obvion op 4 september 2019 per e-mail bericht de geldlening per 1 oktober 2019 te willen omzetten naar de Compact Hypotheek met een rentevastperiode van 20 jaar en verzocht om een offerte. Bij het bericht heeft Consument een ondertekend formulier 'Aanvraag omzetten hypotheeksoort' (hierna: 'het Formulier') gevoegd. In het Formulier is, voor zover hier relevant, opgenomen:



Doel van dit formulier

Je hebt een Obvion Hypotheek of Basis Hypotheek en wilt graag overstappen naar de Compact Hypotheek. Met dit formulier kun je de wijziging van jouw hypotheeksoort aanvragen. Ontvangen wij het ingevulde en ondertekende formulier retour? Dan ontvang je daarna een offerte van Obvion. Wil je weten wat het omzetten van jouw hypotheek betekent voor jouw persoonlijke situatie? Neem dan contact op met jouw adviseur. Houd er rekening mee dat je adviseur kosten in rekening kan brengen. Wil je meer informatie? Kijk dan op obvion.nl/omzettenhypotheeksoort.

Voorwaarden

Wil je jouw Obvion Hypotheek wijzigen naar de Compact Hypotheek? Dan gelden voor jou nieuwe Algemene Voorwaarden en vervallen de onderstaande opties:

- Rentevrijheid
- Rentekeuzevrijheid
- Rentemiddelen
- Dalrente in de laatste drie maanden van jouw rentevastperiode
- Dalrente bij een verhoging
- Heb je nu een Variabele maandrente? Dan kun je deze niet meenemen.

Wil je jouw Basis Hypotheek wijzigen naar de Compact Hypotheek? Dan gelden voor jou nieuwe Algemene Voorwaarden en vervallen de onderstaande opties:

- Bij einde rentevastperiode het laagste tarief van drie meetmomenten.
- Bij het verhogen van jouw hypotheek het laagste tarief van twee meetmomenten.
- Heb je nu een Variabele maandrente? Dan kun je deze niet meenemen.

Wil je meer weten over de opties die vervallen? Ga dan naar obvion.nl/omzettenhypotheeksoort.
Op de achterkant van dit formulier leggen we de opties voor je uit.

Het is alleen mogelijk jouw hele lening om te zetten naar een Compact Hypotheek.
Heb je een Obvion Hypotheek? Dan mag je in de laatste 12 maanden van jouw rentevastperiode omzetten naar een Compact Hypotheek. Zonder dat je hiervoor een vergoeding en kosten aan Obvion hoeft te betalen. Heb je een Basis Hypotheek dan mag je aan het einde van de rentevastperiode zonder het betalen van kosten en een vergoeding aan Obvion omzetten naar de Compact Hypotheek. Wil je in de toekomst omzetten naar een Compact Hypotheek? Mogelijk moet je wél een vergoeding betalen in deze situaties. Heb je leningdelen die niet aan het einde van jouw rentevastperiode zitten, dan moet je een vergoeding betalen voor het omzetten van jouw hypotheeksoort. Als je een vergoeding moet betalen, vermelden wij dit in de offerte. Je moet in dat geval ook administratiekosten betalen van € 150. We brengen maar één keer in de 3 maanden een offerte uit voor het omzetten van je hypotheeksoort. Dit geldt ook als de offerte niet getekend is binnen de tekentermijn. Wij gebruiken de rentetarieven die gelden op de datum dat wij dit aanvraagformulier ontvangen.

Heb je een spaarhypotheek, bijvoorbeeld een SpaarGerust-, SpaarGarant-, Spaar- of Switchhypotheek? Dan zijn de hypotheekrente en de spaarrente aan elkaar gekoppeld. Een lagere hypotheekrente bijvoorbeeld betekent minder rentelasten betalen. Maar een lagere spaarrente betekent dat je minder rente krijgt over het opgebouwde kapitaal. Hierdoor kan jouw maandelijkse inleg stijgen. Deze inleg is niet fiscaal aftrekbaar. Onder voorwaarden is wel hypotheekrenteaftrek mogelijk. Neem daarom de (fiscale) gevolgen voor jouw netto maandlasten mee in jouw afweging om de rente te verlagen.

2.8 Op 10 september 2019 heeft Obvion Consument een omzettingsofferte toegezonden. In deze offerte heeft Obvion de rentevastperiode van twintig jaar voor een rente van 2,270% vastgelegd. Consument heeft deze offerte op 20 september 2019 voor akkoord getekend en op 23 september 2019 aan Obvion geretourneerd.

Op de wijziging zijn de Algemene Voorwaarden Obvion Compact Hypotheek versie september 2019 (hierna: 'de Voorwaarden 2019') van toepassing verklaard. In de offerte is verder, voor zover hier relevant, vermeld:

*"**Let op!***
Door ondertekening van deze offerte worden op uw gehele geldlening de Algemene Voorwaarden van toepassing zoals hiervoor genoemd. Deze wijken af van de Algemene Voorwaarden die op dit moment van toepassing zijn op uw geldlening."

2.9 Op 23 september 2019 heeft Consument een e-mail naar Obvion gestuurd. In deze e-mail heeft Consument, voor zover hier relevant, vermeld:

"In vervolg op onderstaand bericht ontvangt u bijgaand de getekende offerte + de getekende SEPA-machtiging. Daarnaast ontvangt u bijgaand een kopie van mijn legitimatiebewijs.

Voor de volledigheid deel ik u mee dat het actuele rentepercentage 2,17% bedraagt bij een duur van 20 jaar en een schuld-marktwaarde-verhouding gelijk of lager dan 70%.

Graag zie ik uw schriftelijke bevestiging tegemoet, waarbij is aangegeven dat de hypotheek is omgezet naar de Compact Hypotheek met een rentevaste periode van 20 jaar ingaande 01-10-2019."

2.10 Per brief van 31 oktober 2019 heeft Obvion de ontvangst van de getekende offerte bevestigd.

2.11 Consument heeft op 5 november 2019 een klacht bij Obvion ingediend. Zijn klacht betreft onder meer de hoogte van de rente. De uitwisseling van standpunten in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van dit klachtonderdeel.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Obvion met terugwerkende kracht de rente aanpast naar 2,07%, de rentestand per 1 oktober 2019. Consument heeft zijn schade begroot op € 5.756,--. Dit betreft het verschil van 0,2% rente per jaar over de hypotheeksom van € 143.898,--, en dat op basis van de periode van twintig jaar.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

Consument verkeerde in de veronderstelling dat hij tot de datum van de renteverlenging / omzetting naar de Compact Hypotheek (1 oktober 2019) het recht op de actuele rente had. Tot die datum waren de Voorwaarden van toepassing. Consument heeft in zijn e-mail van 23 september 2019 ook vermeld dat hij de geldlening per 1 oktober 2019 wilde omzetten en dat de rente voor een rentevastperiode van twintig jaar was gedaald. Hierop heeft hij van Obvion geen reactie ontvangen. Als Consument had geweten dat de rente niet zou meedalen, had hij dit voorstel niet ondertekend en Obvion verzocht om een nieuw rentevoorstel uit te brengen met het lagere rentetarief.

Verweer van Obvion

3.3 Obvion heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument heeft het Formulier aan Obvion verzonden op 4 september 2019. Dit betekent, conform de Voorwaarden dat Consument zich akkoord heeft verklaard met de rentestand op dat moment (zijnde 2,27% met een looptijd van twintig jaar);
- bij de Compact Hypotheek geldt de dagrentesystematiek niet. Het aanbod zoals genoemd in de offerte geldt. De dagrentesystematiek is komen te vervallen nadat Consument het Formulier heeft ondertekend en geretourneerd;
- de informatie rondom het omzetten van de hypotheeksoort staat duidelijk vermeld op de website, het Formulier en in de offerte.

4. Beoordeling

4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of Obvion is gehouden tot het toepassen van de lagere rente van 2,07% in plaats van 2,27% over de geldlening van Consument. De Commissie oordeelt dat Obvion hiertoe niet gehouden is. Hieronder legt zij uit waarom.

4.2 De Commissie stelt vast dat door ondertekening van de offerte van 10 september 2019 tussen partijen een rechtsgeldige overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 6:217 Burgerlijk Wetboek, tot stand is gekomen. Door ondertekening van de offerte heeft Consument zich akkoord verklaard met de inhoud van de offerte en van de Voorwaarden 2019. Uit zowel de offerte als het Formulier vloeit voort dat de rente per 1 oktober 2019 2,27% bedraagt. Obvion heeft in deze stukken duidelijk, begrijpelijk en niet misleidend vermeld dat de rentetarieven gelden op de datum van ontvangst van het Formulier. Ook staan de consequenties van de omzetting naar een Compact Hypotheek duidelijk beschreven. Het aanbod werd gedaan op basis van de destijds van toepassing zijnde rentestanden en de dagrentesystematiek is niet van toepassing. Consument had zich ervan bewust moeten zijn dat hij met het retourneren van het door hem ondertekende Formulier zich contractueel had gebonden aan de aangeboden rente zoals op dat moment door Obvion aangeboden werd. Derhalve komen de gevolgen van deze beslissing voor rekening en risico van Consument.

Dat Consument in de begeleidende e-mail (zie punt 2.9) heeft opgemerkt dat de actuele rente was gedaald naar 2,17% en Obvion hier niet op heeft gereageerd, is ongelukkig, maar brengt geen wijziging aan in de voorwaarden en condities waaronder de omzetting heeft plaatsgevonden en kan dus ook niet tot de conclusie leiden dat Consument recht heeft op verlaging van het rentetarief.

4.3 Consument heeft nog aangevoerd dat als hij zich bewust was geweest van de gevolgen van het ondertekenen van de offerte, hij het voorstel niet had ondertekend en een nieuw voorstel had aangevraagd. De Commissie overweegt hiertoe als volgt. Zoals in het Formulier vermeld (zie punt 2.7) en Obvion in haar dupliek ook heeft toegelicht, brengt Obvion slechts één keer in de drie maanden een omzettingsofferte uit. Indien Consument besloten had de op 10 september 2019 uitgebrachte offerte niet te accepteren, had Obvion pas in december 2019 een nieuwe omzettingsofferte kunnen uitbrengen. Op zichzelf is juist dat, indien Consument het Formulier niet had ondertekend, hij mogelijk had kunnen profiteren van de renteverlaging die hij thans wenst. Hij had dan in elk geval om een nieuwe offerte mogen vragen tegen het op dat moment geldende tarief. Dat heeft hij echter nu eenmaal niet gedaan. Bovendien, had hij dan ook de kans gelopen dat de rente inmiddels was gestegen. Hoe dan ook, de Commissie heeft gelet op de in september 2019 rechtsgeldig tot stand gekomen overeenkomst geen vrijheid om Obvion te veroordelen om de overeenkomst ten gunste van Consument aan te passen.

4.4 Op grond van de voorgaande overwegingen concludeert de Commissie dat de klacht ongegrond is en dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.