

## **Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0768**

(mr. dr. Ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. P. Meijer, secretaris)

Datum uitspraak	12 oktober 2023
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	AEGON Hypotheken B.V., gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen Aegon
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### **Samenvatting**

Hypothecaire geldlening. Tussentijdse omzetting rente. De consumenten verwijten Aegon onjuiste informatie verstrekt te hebben over hun hypotheek, waardoor zij ten onrechte in de veronderstelling verkeerden dat zij een vaste rente hadden en er geen actie van hun zijde nodig was. De commissie is van oordeel dat het onzorgvuldig was van Aegon om onjuiste informatie te verstrekken, maar dat de consumenten niet hadden mogen vertrouwen op de juistheid van deze informatie. Van de consumenten had verwacht mogen worden dat zij actie ondernamen om de rente alsnog vast te zetten. Aegon kan dan ook niet verplicht worden om de rente van de hypotheek van de consumenten met terugwerkende kracht aan te passen naar het tarief van september 2022 en de tot nu toe meer betaalde rente terug te betalen.

### **I. Procedure**

- I.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 Aegon; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van Aegon.
- I.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.
- I.3 De consumenten en Aegon 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 Op 23 februari 2007 hebben de consumenten een hypothecaire geldlening afgesloten (verder: hypotheek) bij Aegon. Het betrof een aflossingsvrije hypotheek van € 188.000,- waar een variabele rente op van toepassing was.
- 2.2 In september 2022 waren de consumenten op de website van Aegon op zoek naar een mogelijkheid om hun variabele rente voor een bepaalde periode vast te zetten. In hun “Mijn Aegon”-omgeving (verder: Mijn Aegon) stond vermeld:

*“Voor deze leningdelen loopt de rentevaste periode nog niet af.*

*Op 1 februari 2037 loopt de rentevaste periode van dit leningdeel af.”*

De consumenten trokken hieruit de conclusie dat de hypotheekrente van hun hypotheek tot 2037 vast stond tegen het in Mijn Aegon vermelde rentepercentage. Op 23 september 2022 ontvingen de consumenten echter een nota voor de hypotheekrente, waaruit zij opmaakten dat het rentepercentage gewijzigd was. De consumenten hebben Aegon toen gevraagd hoe dit kon, omdat zij in de veronderstelling verkeerden dat hun rente vast stond.

- 2.3 Telefonisch heeft Aegon de consumenten laten weten dat zij geen vaste rente hadden en op 30 september 2022 heeft Aegon de consumenten een aanbieding voor het (alsnog) vastzetten van de rente gestuurd. De consumenten zijn niet ingegaan op deze aanbieding.
- 2.4 Op 2 februari 2023 hebben de consumenten een klacht ingediend bij Aegon. De consumenten hebben gesteld dat hun rente vast stond, zoals zij uit de vermelding onder overweging 2.2 op Mijn Aegon hadden mogen opmaken. Aegon heeft de consumenten opnieuw medegedeeld dat zij een variabele rente hadden en hen uitgelegd hoe zij zelf de rente konden vastzetten. Hierop hebben de consumenten hun klacht voorgelegd aan de Geschillencommissie van Kifid.

*De klacht en vordering*

- 2.5 De consumenten klagen over de het feit dat Aegon hen verkeerd geïnformeerd heeft op Mijn Aegon. Zij voeren daarbij het volgende aan.
- 2.6 De consumenten zijn van mening dat zij mochten vertrouwen op de juistheid van de informatie op Mijn Aegon en zij terecht de conclusie getrokken hebben dat het niet nodig was om de rente vast te zetten, aangezien de rente al vast stond. Had Aegon de consumenten goed geïnformeerd dan hadden zij de rente destijds vastgezet.

- 2.7 De consumenten zijn niet ingegaan op het voorstel van Aegon d.d. 30 september 2022 om de rente vast te zetten, omdat zij eerst wilden nagaan hoe het kwam dat zij al tijden hadden geconcludeerd dat de rente vast stond. Dit heeft geleid tot de bij Aegon ingediende klacht.
- 2.8 De consumenten stellen zich op het standpunt dat Aegon de rente van hun hypotheek met terugwerkende kracht dient vast te zetten vanaf september 2022, tegen het rentepercentage zoals dat in september 2022 vermeld stond in Mijn Aegon, te weten 2,28%, dan wel het toen geldende rentepercentage voor de door de consumenten gekozen rentevastperiode. Daarnaast vorderen de consumenten vergoeding van het tot op heden teveel betaalde aan rente.

#### *Het verweer*

- 2.9 Aegon heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

#### *Waar gaat het om?*

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of Aegon verplicht kan worden om de rente van de hypotheek van de consumenten met terugwerkende kracht aan te passen naar het tarief van september 2022 en de tot nu toe teveel betaalde rente terug te betalen. De commissie is van oordeel dat Aegon hier niet toe verplicht kan worden en zal hieronder toelichten hoe zij tot dit oordeel is gekomen.

#### *Aegon komt de overeenkomst correct na*

- 3.2 Vooropgesteld dient te worden dat tussen partijen een variabele rente is overeengekomen bij het afsluiten van de hypotheek in 2007. Dit blijkt duidelijk uit de hypotheekofferte en hypotheekakte, die zich in het dossier bevinden. De hoogte van de variabele rente is sindsdien periodiek gewijzigd en Aegon heeft de consumenten bij elke wijziging van de rente geïnformeerd. De consumenten hadden op elk gewenst moment er voor kunnen kiezen om hun rente voor langere tijd vast te zetten. Om de rente vast te zetten en dus een gewijzigde overeenkomst tot stand te brengen, hadden de consumenten Aegon een renteaanbod moeten vragen, welk aanbod zij vervolgens hadden moeten aanvaarden (schriftelijk dan wel digitaal).<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Een overeenkomst komt volgens artikel 6:217 van het Burgerlijk Wetboek tot stand door een aanbod en de aanvaarding daarvan.

3.3 Uit het dossier blijkt niet dat er op enig moment een verzoek tot het vastzetten van de rente gedaan is door de consumenten, en/of er een aanbod gedaan is door Aegon, welk aanbod vervolgens door de consumenten aanvaard is. De commissie concludeert dan ook dat er nooit een rentevastperiode en vaste rente overeengekomen zijn tussen partijen. Dat er op een bepaalde pagina van Mijn Aegon vermeld stond dat de rentevastperiode op 1 februari 2037 zou aflopen, maakt niet dat dit rechtsgeldig tussen partijen is overeengekomen en Aegon op grond van nakoming verplicht kan worden om tot 1 februari 2037 de (destijds) genoemde rente van 2,28 % te hanteren. Aegon heeft naar het oordeel van de commissie dan ook correcte uitvoering aan de overeenkomst gegeven door de variabele rente bij de consumenten in rekening te brengen.

*Aegon heeft onzorgvuldig gehandeld*

3.4 Door Aegon wordt niet betwist dat er verkeerde informatie vermeld stond op Mijn Aegon. Dat de consumenten, zoals door Aegon naar voren wordt gebracht, de verkeerde pagina van Mijn Aegon geraadpleegd hebben voor het vastzetten van hun variabele rente, doet niet af aan het feit dat Aegon onjuiste informatie heeft verstrekt over de hypotheek van de consumenten en hiermee onzorgvuldig heeft gehandeld jegens de consumenten. De commissie is echter van oordeel dat de consumenten niet hadden mogen vertrouwen op de juistheid van de informatie op de betreffende pagina van Mijn Aegon.

*Geen gerechtvaardigd vertrouwen*

3.5 De consumenten zijn volledig afgegaan op de informatie op de betreffende pagina van Mijn Aegon, zoals vermeld in overweging 2.2. Dit terwijl zij wisten, althans hadden behoren te weten, dat zij een hypotheek met een variabele rente waren overeengekomen en er nadien geen vaste rente is overeengekomen. Uit de klacht die de consumenten op 2 februari 2023 bij Aegon hebben ingediend maakt de commissie op dat de consumenten er zelf ook vanuit gingen dat zij een variabele rente hadden. In de klacht staat immers dat de consumenten in september 2022 op de site van Aegon op zoek waren naar een mogelijkheid om de rente vast te zetten. De consumenten hadden dan ook twijfels moeten hebben over de juistheid van de informatie op de betreffende pagina van Mijn Aegon en van hen had verwacht mogen worden dat zij nader onderzoek zouden doen.

3.6 Uiteindelijk hebben de consumenten op 23 september, na het ontvangen van de hypotheeknota, bij Aegon geïnformeerd hoe het kon dat het te betalen bedrag was aangepast, terwijl de consumenten in de veronderstelling verkeerden dat de rente vast stond. Aegon heeft de consumenten bevestigd dat de rente variabel was en heeft de consumenten een renteaanbod gestuurd zodat zij de rente alsnog vast konden zetten.

Voor zover de consumenten eerder nog geen twijfels hadden over de juistheid van de informatie op de pagina van Mijn Aegon, hadden de consumenten die na het ontvangen van de hypotheeknota en de mededeling van Aegon dat de rente variabel was, zeker moeten hebben. Het voorgaande brengt de commissie tot het oordeel dat de consumenten niet hadden mogen vertrouwen op de juistheid van de informatie op de betreffende pagina van Mijn Aegon.

- 3.7 Nu de consumenten niet hadden mogen vertrouwen op de informatie op Mijn Aegon, had van hen ook verwacht mogen worden dat zij actie ondernamen om de rente alsnog vast te zetten, nu dit, zo begrijpt de commissie, hun wens was. De consumenten hadden de rente nog tegen het gunstige rentetarief van september 2022 vast kunnen zetten, als zij het renteaanbod van 30 september 2022 geaccepteerd hadden. De consumenten hebben er echter voor gekozen niet op dit aanbod in te gaan en vervolgens pas in februari 2023 een klacht in te dienen bij Aegon. Dat de consumenten de rente nu niet meer tegen de gunstige rentetarieven van het renteaanbod van 30 september 2022 kunnen vastzetten, is dan ook een omstandigheid die volledig voor rekening en risico van de consumenten komt.

#### Conclusie

- 3.8 De commissie concludeert dat Aegon de overeenkomst correct nakomt door de variabele rente in rekening te brengen bij de consumenten. Weliswaar heeft Aegon onzorgvuldig gehandeld door onjuiste informatie te verstrekken op Mijn Aegon, de consumenten hadden echter niet mogen vertrouwen op de juistheid van deze informatie en van hen had verwacht mogen worden dat zij actie ondernamen om de rente alsnog vast te zetten. Aegon kan dan ook niet verplicht worden om de rente van de hypotheek van de consumenten met terugwerkende kracht aan te passen naar het tarief van september 2022 en de tot nu toe meer betaalde rente terug te betalen.

## 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 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://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](http://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 april 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*



**Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

**Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving****Relevante artikelen uit het Burgerlijk Wetboek (BW)**

Artikel 6:217

1. Een overeenkomst komt tot stand door een aanbod en de aanvaarding daarvan.

2.(...)