

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0408

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers,
mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	26 mei 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Hypinvest B.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de geldverstrekker
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving alsmede de algemene voorwaarden

Samenvatting

Aanbod renteherziening. Ontvangsttheorie. De consument heeft ontkend het renteaanbod van de geldverstrekker te hebben ontvangen. De consument stelt zich op het standpunt dat als zij het renteaanbod zou hebben ontvangen zij - vanwege de hoogte van de nieuwe rente - de geldlening zou hebben afgelost zoals zij dat ook later heeft gedaan. De geldverstrekker heeft dit standpunt van de consument gemotiveerd betwist. De commissie is van oordeel dat de geldverstrekker gelet op de specifieke feiten en omstandigheden van dit geval geslaagd is in het leveren van bewijs van ontvangst van het renteaanbod door de consument. Dit leidt er in dit geval toe dat de vordering van de consument 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de geldverstrekker; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de geldverstrekker.
- 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 heeft 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 consument heeft een hypothecaire geldlening (hierna: de geldlening) bij de geldverstrekker afgesloten met een 5-jaars vaste rente van 1,70% en een termijnbedrag van € 316,72 ingaande per 1 januari 2019.

2.2 In de op de geldlening toepasselijke Algemene Voorwaarden versie oktober 2018 (hierna: de Voorwaarden) staat onder 3.1 dat 3 maanden voor het aflopen van de rentevasteperiode een renteherzieningsvoorstel wordt toegestuurd en een wijzigingsformulier. En onder 3.2 van de Voorwaarden staat dat als geen wijzigingsformulier wordt ontvangen de nieuwe rentevasteperiode gelijk zal zijn aan de voorgaande rentevasteperiode.¹

2.3 In de brief van de geldverstrekker aan de consument van 21 februari 2023 staat:

"(...) U heeft een lening bij Hypinvest B.V. Wij hebben u per e-mail een bericht gestuurd, maar deze e-mail is niet bij u bezorgd. In deze brief leest u wat u moet doen.

Een bericht in MijnHypotheekOnline

Wij hebben voor u een document klaargezet in uw online omgeving. Daarom hebben wij u per e-mail een notificatie gestuurd. Wij kregen een bericht dat deze e-mail niet bij u bezorgd kon worden. Dit kan omdat bijvoorbeeld het e-mailadres niet juist is of uw inbox vol is. Wij hebben een e-mail gestuurd naar [mailadres consument]. Is dit e-mail adres niet juist? Dan kunt het juiste e-mailadres aan ons doorgeven via MijnHypotheekOnline. (...)"

2.4 De consument heeft na ontvangst van deze brief geen contact met de geldverstrekker opgenomen omdat het door de geldverstrekker gebruikte mailadres juist is.

2.5 Op 30 maart 2023 heeft de consument vanuit haar online omgeving een schermafbeelding gemaakt van de gegevens van de geldlening en als bijlage bij het klachtformulier meegestuurd. Op de schermafbeelding staat onder het kopje "RENTE EN/OF TERUGBETALING":

<i>"Renteherziening</i>	<i>1 januari 2024</i>
<i>Termijnbedrag</i>	<i>€ 316,72</i>
<i>- Waarvan rente</i>	<i>€ 316,72</i>
<i>- Waarvan aflossing</i>	<i>€ 0,00</i>

Rentepercentage i *1,70%"*

2.6 In de brief van de geldverstrekker van 3 januari 2024 - die door de consument is ontvangen - wordt het nieuwe rentecontract per 1 januari 2024 met een 5-jaars vaste rente bevestigd. In deze brief wordt verwezen naar het renteaanbod van 20 september 2023.

2.7 De brief van 20 september 2023 heeft de consument als bijlage bij haar klachtformulier meegestuurd. In deze brief staat dat het huidige rentepercentage vanaf 1 januari 2024 niet meer geldig is. En verder dat de consument niets hoeft te doen als ze het 5-jaars renteaanbod accepteert.

¹ De tekst van deze Voorwaarden staat in de bijlage bij de uitspraak.

Maar als de consument dat renteaanbod niet wil accepteren dan dient zij haar keuze voor 15 december 2023 per brief of voor 20 december 2023 via de online omgeving kenbaar te maken. In de bij deze brief gevoegde “Volmacht tot omzetting” worden andere rentevasteperiodes aangeboden. De daaraan gekoppelde rentes zijn hoger dan het aan de 5-jaars gekoppelde rentepercentage.

- 2.8 Op 14 februari 2024 heeft de consument haar voorkeur voor digitale verzending van berichten door de geldverstrekker gewijzigd naar fysieke verzending.
- 2.9 Op 11 maart 2024 heeft de consument de geldverstrekker geschreven geen toestemming te hebben gegeven voor het incasseren van € 804,84 (hierna: de nieuwe maandtermijn). De consument heeft de geldverstrekker voorts gevraagd bewijs toe te sturen waaruit zou blijken dat met haar over de nieuwe maandtermijn is overlegd en gecorrespondeerd. Hiernaast heeft de consument de geldverstrekker gevraagd bewijs in te sturen waaruit haar schriftelijke instemming met de nieuwe maandtermijn blijkt.
- 2.10 De consument heeft de nieuwe maandtermijn niet betaald maar maandelijks lagere bedragen overgemaakt. Deze maandtermijnen waren niet gelijk aan de maandtermijn van het geëindigde contract. De geldverstrekker heeft de consument over de achterstand diverse keren aangeschreven en op een gegeven moment de incasso van haar vordering aan een deurwaarder overgedragen.
- 2.11 Medio juni 2024 heeft de consument een deel van de achterstand betaald. Per 14 augustus 2024 heeft ze het restant van de nog openstaande rente betaald en de geldlening helemaal afgelost.

De klacht en vordering

- 2.12 De consument klaagt erover dat zij door de geldverstrekker niet op de hoogte is gebracht van de rentewijziging en de afloop van de rentevasteperiode per 1 januari 2024, waarvoor ze niet heeft getekend. De consument stelt dat ze vanwege deze redenen niet met de geldverstrekker heeft afgesproken dat het nieuwe maandbedrag € 804,84 zal bedragen met een rente van 4,320%. Hierdoor zijn haar maandlasten ongeveer € 500,- per maand gestegen en een dergelijk maandbedrag zou ze nooit gewild hebben. Ze zou dan ook ervoor gekozen hebben om de hele lening af te lossen.
- 2.13 De consument vordert, na wijziging van eis, terugbetaling van de te veel betaalde rente vanaf 1 januari 2024 tot de dag van algehele aflossing. De consument baseert haar klacht en vordering op de volgende argumenten.
- 2.14 De consument vindt dat het niet getuigt van eerlijkheid en billijkheid dat de geldverstrekker zonder persoonlijk contact met haar te zoeken het rentepercentage fors heeft verhoogd. De consument merkt verder op dat een betrokken dienstverlener weet wat zijn klant wenst maar dat daarvan in haar geval absoluut geen sprake is.

- 2.15 De consument stelt voorts op dat zij op 30 maart 2023 de onlineomgeving van de geldverstrekker raadpleegde. Ze deed dit toen waarschijnlijk naar aanleiding van de brief van de geldverstrekker van 21 februari 2023 over het niet kunnen bezorgen van een notificatiebericht op haar privé e-mailadres. De consument heeft zeer waarschijnlijk naar aanleiding van deze brief de onlineomgeving van de geldverstrekker op 30 maart 2023 geraadpleegd. Ze zag toen dat er een document voor haar klaarstond. In dat document was te zien dat het met de hypotheekrente 'goed' zat. Ook vanaf 1 januari 2024 zou het termijnbedrag € 316,72 bedragen, aldus de consument. Daarnaast stelde de consument vast dat de geldverstrekker over haar juiste mailadres beschikte en heeft ze niets gewijzigd. De consument stelt dit toen te hebben 'losgelaten' en de online omgeving niet meer te hebben geraadpleegd.
- 2.16 De consument betwist de stelling van de geldverstrekker dat de informatie op de door haar gemaakte schermafbeelding van het overzicht uit de onlineomgeving anders moet worden gelezen. De betreffende schermafbeelding staat nu niet meer in de onlineomgeving.
- 2.17 De consument vindt dat de geldverstrekker bij zichzelf te rade moet gaan over de reden dat de mailberichten niet bij haar aankomen, wellicht is er een technisch mankement. Verder vindt de consument dat het aan de geldverstrekker is om voor een passende oplossing te zorgen als deze weet dat haar mailberichten niet bij de consument aankomen. De stellingen van de geldverstrekker over de door de consument eerdere ontvangen (mail)-correspondentie zoals de offerte uit 2018, een brief van 3 december 2019 en mailverkeer uit 2020 en 2022, doen niet ter zake. De brief (en notificatiemail) van 20 september 2023 heeft de consument niet ontvangen. Ze heeft dit meerdere keren aangegeven, waaronder in januari 2024 en februari 2024. Het is aan de geldverstrekker om bewijs te leveren. De geldverstrekker kan, naar de consument begrijpt, niet volstaan met de verwijzing naar de verzending naar het goede adres maar dient aan te tonen dat de desbetreffende brief ook op het adres is aangekomen.

Het verweer

- 2.18 De geldverstrekker 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 de vraag beantwoorden of de geldverstrekker de door de consument betaalde rente moet terugbetalen. De commissie beantwoordt deze vraag als volgt.

Renteherziening

- 3.2 Allereerst stelt de commissie vast dat tussen partijen niet ter discussie staat dat het in 2019 afgesloten rentecontract eindigde per 1 januari 2024.

Verder houdt hen niet verdeeld dat op de geldlening de Voorwaarden van toepassing zijn en deze destijds als bijlage bij de offerte van de geldlening door de consument zijn ontvangen.

- 3.3 De commissie stelt verder vast dat in deze Voorwaarden over de renteherzieningsprocedure is bepaald dat de geldverstrekker 3 maanden voor het einde van de rentevasteperiode een renteaanbod doet. En als vervolgens geen rentekeuze wordt ontvangen, de nieuwe rentevasteperiode gelijk zal zijn aan de voorgaande rentevasteperiode, zie hiervoor onder 2.2.
- 3.4 De stelling van de consument dat de nieuwe rentevasteperiode niet gelijk kan zijn aan de voorgaande rentevasteperiode omdat ze daarvoor niet getekend heeft, wordt dan ook gepasseerd. De Voorwaarden bieden hiervoor geen houvast. Op deze grond kan de vordering niet worden toegewezen.
- 3.5 De commissie stelt voorts vast dat de Voorwaarden ook geen steun bieden voor het standpunt van de consument dat de geldverstrekker vóór het verhogen van de rente persoonlijk contact met haar had moeten zoeken voor overleg. Dit betekent dat ook op deze grond de vordering niet kan worden toegewezen.
- 3.6 Ook kan de vordering van de consument niet worden toegewezen naar aanleiding van de stelling van de consument dat uit de door haar gemaakte schermafbeelding is af te leiden dat de nieuwe rente gelijk zou zijn aan de rente van de voorgaande periode. De desbetreffende informatie staat onder het kopje "Rente en/of Terugbetaling" waar de actuele gegevens van het rentecontract van dat moment (31 maart 2023) staan, zoals de datum van de renteherziening en de toenmalige maandlast. Hierbij komt dat de door de consument aangehaalde informatie ook niet is terug te voeren op een document zoals een toegestuurd renteaanbod. Van een document is immers geen sprake.

Ontvangsttheorie

- 3.7 De consument stelt dat zij niet het renteaanbod heeft ontvangen. De geldverstrekker heeft dit standpunt gemotiveerd betwist. Voor de beoordeling van de wederzijdse standpunten neemt de commissie het navolgende als uitgangspunt.
- 3.8 In de wet² staat dat een tot een bepaalde persoon (hierna: de consument) gerichte verklaring (hierna: de notificatie en/of het renteaanbod) de consument moet hebben bereikt om werking te hebben. Aangezien de consument de ontvangst van de notificatie en/of het renteaanbod betwist, moet de geldverstrekker feiten en omstandigheden stellen en zo nodig bewijzen, waaruit volgt dat de notificatie en/of het renteaanbod tijdig bij de consument is aangekomen.³

² Zie hiervoor lid 3 van artikel 3:37 BW, waarvan de wettekst in de bijlage bij deze uitspraak staat.

³ Dit volgt uit artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering en zie ook Hoge Raad 8 september 1995, NJ 1996, 567 en Hoge Raad 14 juni 2013, ECLI:NL:HR:2013:BZ4104 (Centavos) en Kifid nrs. 2017-872, 2017-172 en 2016-055, te vinden op www.kifid.nl.

Bewijs leveren van de verzending van de notificatie en/of het renteaanbod naar het goede adres is onvoldoende. Aangetoond moet worden dat de notificatie en/of het renteaanbod op het adres van de consument is aangekomen.⁴ In de wet staat ook dat als het niet of niet tijdig bereiken van de notificatie en/of het renteaanbod het gevolg is van een eigen handeling van de consument van een handeling van personen voor wie deze aansprakelijk is of van andere omstandigheden die de consument betreffen de notificatie en/of het renteaanbod wél werking heeft.

- 3.9 Over het niet ontvangen van verstuurd notificatieberichten overweegt de commissie als volgt. De geldverstrekker heeft naar het haar bekende mailadres van de consument notificatieberichten toegestuurd. Deze notificatieberichten kwamen altijd bij de consument aan. Eén keer kon een mailbericht niet bezorgd worden, aldus de geldverstrekker. De brief die de geldverstrekker de consument hierover toestuurde, heeft ze ontvangen. Zie hiervoor onder 2.3. De consument nam naar aanleiding van die brief geen contact met de geldverstrekker op, het mailadres waarover de geldverstrekker beschikte was juist.
- 3.10 De commissie acht het niet geloofwaardig dat de consument hierna in haar online omgeving geen notificatieberichten meer heeft ontvangen, waaronder de notificatie over het renteaanbod.⁵ Allereerst omdat de consument niet heeft weersproken dat de oorzaak voor het niet kunnen bezorgen van het notificatiebericht in februari 2023 bij haar kon liggen, namelijk een volle mailbox. En ook omdat vaststaat dat de oorzaak van het niet kunnen ontvangen van de notificatie niet lag in het gebruiken van een verkeerd mailadres. De geldverstrekker beschikte namelijk over het juiste mailadres en gebruikte dat jarenlang zonder problemen. Hierbij wordt van belang geacht dat de consument medio februari 2024 (en dus na het ingaan van de nieuwe rentevasteperiode) haar verzendvoorkeur wijzigde van digitaal naar fysieke post. En voorts omdat – anders dan de consument aanvoert – niet is komen vast te staan dat de geldverstrekker *wist* dat de notificatieberichten niet aankwamen. De geldverstrekker heeft immers gesteld dat maar één keer een notificatiebericht niet bezorgd kon worden en zij daarna na verzending van dergelijke berichten geen ‘postmasterdelivery failure’ mailberichten heeft ontvangen. De commissie acht het dan ook niet uitgesloten dat de consument na het bericht over het niet kunnen bezorgen van een notificatiebericht haar mailbox heeft geleegd.
- 3.11 Het is vanwege het voorgaande dat de commissie van oordeel is dat de geldverstrekker de consument voldoende actief heeft geïnformeerd. De geldverstrekker heeft een notificatiebericht verstuurd naar het mailadres dat de consument gebruikt om met de anderen te communiceren. En waarvan de geldverstrekker en de consument hadden afgesproken het mailadres voor de onderlinge communicatie te gebruiken.⁶

⁴ Zie hiervoor Kifd nr. 2021-0019 en de onder 3.2 genoemde jurisprudentie.

⁵ Vergelijk in dit verband GC Kifid nrs. 2020-124 onder 4.5 en 4.6 en 2021-0183, onder 6.8.

⁶ Zie HvJ EU 5 juli 2012, zaak C-49/11, ECLI:EU:2012::419 en HvJ EU 25 januari 2017, zaak C375/15, ECLI:EU:2017:38 (BAWAG).

Op de door de consument aangevoerde grond dat zij het notificatiebericht niet zou hebben ontvangen is de vordering niet toe te wijzen.

- 3.12 Over het niet ontvangen van het renteaanbod overweegt de commissie als volgt. Allereerst stelt de commissie vast dat de consument enkel en alleen heeft gesteld het renteaanbod niet te hebben ontvangen. Aanvullende omstandigheden om haar standpunt te onderbouwen zijn niet door haar aangedragen. Hierbij komt dat de consument niet heeft weersproken dat ze op de hoogte was van de renteherziening per 1 januari 2024 en dat ze actief was in de onlineomgeving. Maar los van dit alles acht de commissie de stelling van de consument dat zij het renteaanbod ook niet heeft ontvangen in haar digitale omgeving niet geloofwaardig. Het renteaanbod is namelijk door de consument als bijlage bij het klacht-formulier gevoegd. Hieruit leidt de commissie af dat de consument in bezit was van het renteaanbod. De enkele stelling van de consument dat zij de geldlening had afgelost als ze op de hoogte was geweest van het renteaanbod, maakt dit niet anders. De consument heeft weliswaar de geldlening geheel afgelost, maar deed dit ruim 8,5 maand nadat de nieuwe rentevasteperiode was ingegaan. Dat de consument tot algehele aflossing per 31 december 2024 in staat was en daartoe ook zou zijn overgegaan, is hierop niet te baseren.
- 3.13 Op grond van de voorgaande feiten en omstandigheden, in onderling verband en samenhang bezien, acht de commissie het standpunt van de consument dat zij het renteaanbod niet heeft ontvangen, niet geloofwaardig. Het is hierom en vanwege al hetgeen de geldverstrekker in dit verband heeft aangevoerd, dat de commissie van oordeel is dat de geldverstrekker geslaagd is in het te leveren bewijs. Dit leidt ertoe dat de klacht van de consument ongegrond is en haar vordering moet worden afgewezen.

Ambtshalve toetsing

- 3.14 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen 3.1 en 3.2 van de Voorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht deze bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

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 2024, 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 algemene voorwaarden

Burgerlijk Wetboek 3

Artikel 37 lid 3

Een tot een bepaalde persoon gerichte verklaring moet, om haar werking te hebben, die persoon hebben bereikt. Nochtans heeft ook een verklaring die hem tot wie zij was gericht, niet of niet tijdig heeft bereikt, haar werking, indien dit niet of niet tijdig bereiken het gevolg is van zijn eigen handeling, van de handeling van personen voor wie hij aansprakelijk is, of van andere omstandigheden die zijn persoon betreffen en rechtvaardigen dat hij het nadeel draagt.

Algemene Voorwaarden Hypinvest, Versie oktober 2018

3. Rentepercentage, rentevaste periode en tariefklassen

3.1 Wat gebeurt er met het rentepercentage aan het einde van de rentevaste periode?

Drie maanden voordat de rentevaste periode afloopt ontvangt u van ons een renteherzieningsvoorstel. In dit voorstel vindt u het nieuwe rentepercentage voor de rentevaste periode die gelijk is aan de voorgaande periode. Tevens ontvangt u een wijzigingsformulier. Hierop staan verschillende rentevaste perioden. Bij iedere periode hoort een ander rentepercentage.

3.2 Hoe kiest u een nieuwe rentevaste periode aan het einde van de rentevaste periode?

I U kunt op het wijzigingsformulier aankruisen welke rentevaste periode u wilt. Zet uw handtekening op het formulier en stuur het naar ons terug. Heeft u de lening samen met iemand anders? Dan moet de ander ook zijn handtekening zetten. Het ondertekende formulier moet uiterlijk veertien dagen voordat uw huidige rentevaste periode afloopt bij ons bezorgd zijn.

II Op het wijzigingsformulier kan ook staan dat er nieuwe voorwaarden van toepassing zijn indien u uw rentevaste periode wijzigt.

III Nadat wij op tijd het formulier hebben gekregen, veranderen wij de rentevaste periode zoals door u aangegeven.

IV Krijgen wij geen formulier van u? Dan zal uw nieuwe rentevaste periode gelijk zijn aan uw voorgaande rentevaste periode. Het nieuwe rentepercentage staat op het rentevoorstel.