

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-044 I
(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 18 december 2020
Ingediend door : De consument
Tegen : Florius, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de geldverstrekker
Datum uitspraak : 17 mei 2021
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypotheek. Aflossingsvrije lening. Onderhoudsgesprek. De commissie is van oordeel dat de geldverstrekker bij de vastlegging van haar onderhoudsgesprek van de juiste uitgangspunten is uitgegaan. De klacht en de daarop gebaseerde vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 met de consument naar aanleiding van het klachtformulier gevoerde correspondentie; 3) het verweerschrift van de geldverstrekker en 4) de repliek van de consument.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. Dit betekent dat de uitspraak niet-bindend zal zijn. Partijen kunnen elkaar derhalve niet aan de uitspraak houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft in 2006 een hypothecaire geldlening bij geldverstrekker afgesloten. Deze geldlening bestaat uit een aflossingsvrij deel en een bankspaardeel.
- 2.2 Op 13 november 2020 heeft de geldverstrekker de consument gebeld en gesproken over zijn geldlening. Naar aanleiding van dit gesprek is door de geldverstrekker een op die dag gedateerde brief met bijlage gestuurd. In die bijlage zijn de kenmerken van de geldlening opgesomd en zijn de door de consument tijdens het telefoongesprek gedeelde gegevens over inkomen, pensioen, vermogen en kredieten vermeld. Tot slot zijn in die bijlage de kenmerken en risico's van de hypotheekvorm(en) van de leningdelen genoemd.

2.3 In die brief is door de geldverstrekker voor zover relevant geschreven:

“(…) Uw hypotheek. Die wilt u gewoon zo goed mogelijk geregeld hebben. In ons gesprek van 13 november 2020 hebben we u inzicht gegeven in de kenmerken en mogelijke risico’s van uw hypotheek. Op basis van de gegevens die u ons heeft doorgegeven hebben wij een berekening gemaakt. Hieruit blijkt dat u waarschijnlijk een betaalbaarheidsrisico loopt aan het einde van de looptijd van uw hypotheek. Hiermee bedoelen wij het risico dat u uw hypotheek in de toekomst niet meer (volledig) kunt blijven betalen.

(…)

Hoe betaalt u uw hypotheek terug?

Op dit moment heeft u het zo geregeld dat u uw hypotheek, of een deel daarvan, pas aflost op 1 juli 2036. Indien er tussentijds niets wijzigt, dan blijft er een bedrag van € 173.000,00 openstaan.

- Heeft u op dat moment niet genoeg spaargeld of ander vermogen om uw hypotheek terug te betalen? Dan kunt u bijvoorbeeld uw woning verkopen en met de opbrengst uw hypotheek aflossen.*
- Is de opbrengst uit de verkoop van uw woning niet voldoende om uw hypotheek af te lossen? Dan is er sprake van een restschuld. Deze restschuld dient u wel af te lossen.*

Wat als u in uw huis wilt blijven wonen?

Als u in uw huis wilt blijven wonen, kunt u op dat moment kijken naar mogelijkheden om de hypotheek te verlengen of een nieuwe hypotheek af te sluiten. Of dit mogelijk is, hangt op dat moment af van de waarde van uw woning, uw inkomen, de geldende wet- en regelgeving en het acceptatiebeleid van Florius of andere hypotheekaanbieders.

Het bedrag dat u dan waarschijnlijk op basis van de door u gedeelde gegevens maximaal kunt lenen is € 129.504,84.

Dit betreft een globale berekening die gebaseerd is op de volgende uitgangspunten:

- Het (verwachte) pensioeninkomen dat u heeft opgegeven aan het einde van de looptijd van uw hypotheek;*
- Een hypotheekrente van 5%;*
- Een 30 jaar durende annuïteitenhypotheek;*
- Wij hebben rekening gehouden met leningdelen waarbij u:*
 - (Eventueel) verpand vermogen opbouwt.*
 - Eenmalig extra aflost.*
- In de berekening houden wij geen rekening met het recht op hypotheekrenteaftrek.*

Wilt u in de toekomst een nieuwe hypotheek afsluiten of uw huidige hypotheek verlengen?

Voor het bij ons of bij een andere hypotheekverstrekker sluiten van een nieuwe hypotheek of verlenging van uw bestaande hypotheek in 2036, is het door u opgegeven (pensioen) inkomen waarschijnlijk niet toereikend.

We gaan ervan uit dat uw financiële situatie verder niet wijzigt. Hiermee bedoelen we dat u maandelijks gewoon uw hypotheek betaalt en dat u daadwerkelijk het (pensioen) inkomen gaat ontvangen zoals u dit aan ons heeft doorgegeven. Wij hebben met u besproken wat u kunt gaan doen.

(...)

Meer informatie

*Meer informatie over de risico's van uw hypotheek vindt u op **florius.nl/risico-beperken**. Via deze pagina kunt u ook een afspraak maken met een onafhankelijk hypotheekadviseur voor een persoonlijk advies over uw hypotheek.*

Verder praten? Neem contact op

Heeft u vragen over deze brief? Of wilt u met ons verder praten over uw mogelijkheden? We horen graag van u. (...)"

- 2.4 De consument heeft via een website een zogenoemde 'aflossingsvrije hypotheekscan' ingevuld naar aanleiding waarvan enerzijds is aangegeven dat hij waarschijnlijk niet het risico loopt dat hij vanaf zijn pensioenleeftijd de resterende aflossingsvrije lening niet meer kan betalen. En anderzijds is daarin opgemerkt dat de hoogte van de aflossingsvrije lening op de einddatum hoger is dan 50% van de waarde van de woning.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument is van mening dat de geldverstrekker zich in de hiervoor onder 2.3 geciteerde brief van onjuiste uitgangspunten heeft bediend. Een brief die hij overigens als klantenvriendelijk heeft ervaren en bij hem tot onrust heeft geleid. De brief is onjuist omdat daarin zijn (financiële) situatie onnodig en onterecht slecht wordt beschreven hetgeen hij als stresserend heeft ervaren. De consument wijst erop dat uit de via de website van de Vereniging Eigen Huis (verder: VEH) uitgevoerde 'aflossingsvrije hypotheekscan' is gebleken dat het risico dat hij vanaf zijn pensioenleeftijd de hypotheek niet meer kan betalen, klein is.
- 2.6 Hiernaast is de consument van mening dat de brief onvolledig is. Ten eerste omdat daarin niets over de voorwaarde ter zake de maximale hoogte van de aflossingsvrije hypotheek in relatie tot de waarde van de woning is vermeld en niet is aangegeven welk bedrag de consument zou moeten aflossen om alsnog aan die voorwaarde te voldoen.

Informatie die wel telefonisch door de geldverstrekker met hem is gedeeld en in de scan van de VEH is vermeld. En ten tweede is die brief onvolledig omdat daarin niet alle besproken scenario's zijn verwerkt.

- 2.7 De brief dient, rekening houdend met hetgeen hiervoor uiteen is gezet, te worden aangepast en te worden aangevuld.
- 2.8 De consument vindt het vreemd dat de geldverstrekker bij herhaling aangeeft dat de consument een afspraak kan maken met een adviseur. De op zijn situatie toegesneden berekeningen zijn namelijk al gemaakt en is hij op de hoogte van de mogelijke risico's die aan aflossingsvrije leningen kleven. Daarnaast heeft hij voldoende zicht op zijn toekomstig pensioeninkomen en is hij al enige tijd aan het sparen om eventuele extra aflossingen op het aflossingsvrije leningdeel te kunnen verzorgen.

Het verweer

- 2.9 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

- 3.1 De commissie neemt waar dat naar aanleiding van de brief van 13 november 2020 van de geldverstrekker bij de consument de nodige onrust is ontstaan hetgeen is te betreuren. Zoals door de geldverstrekker reeds is aangegeven, is dit niet de bedoeling geweest. Het doel van de geldverstrekker om contact op te nemen met de consument is erin gelegen hem over mogelijke toekomstige risico's over het aflossingsvrije leningdeel te informeren op een moment dat er nog ruimte is om maatregelen te treffen. De geldverstrekker heeft toegelicht dat veel klanten te weinig weten over de kenmerken van een aflossingsvrije lening waardoor zij mogelijke risico's niet goed kunnen inschatten. Een aanpak die aansluit bij hetgeen de Autoriteit Financiële Markten (AFM) ter zake deze leenvorm verwacht; de AFM verwacht namelijk dat geldverstrekkers en adviseurs samenwerken en klanten over de mogelijke toekomstige risico's van de aflossingsvrije leenvorm informeren.
- 3.2 Los hiervan volgt de commissie de geldverstrekker in haar verweer dat de brief niet aangepast en/of aangevuld hoeft te worden. Ook is de commissie van oordeel dat de inhoud van die brief gegeven de daarbij door de bank toegelichte uitgangspunten niet onjuist zijn. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.
- 3.3 De commissie volgt de geldverstrekker in haar uitleg dat de verstrekte informatie en de vastlegging daarvan in de brief is gebaseerd op de huidige wet- en regelgeving.

Hieraan wordt voldaan door te toetsen overeenkomstig het annuïteiten scenario en de door de Autoriteit Financiële Markten (AFM) bepaalde toetsrente. De geldverstrekker heeft de in de brief neergelegde situatieschets gebaseerd op gegevens die op het moment van het gesprek vaststaan. Een keuze die de geldverstrekker vrij staat om te maken en de commissie overigens niet als onjuist voorkomt.

- 3.4 Wat de kritiek van de consument over het niet vastleggen van de besproken alternatieve scenario's betreft heeft de geldverstrekker laten weten deze kritiek zich aan te trekken en haar excuses voor aan te bieden. De geldverstrekker is met de consument van mening dat zij tijdens het gesprek had moeten vertellen dat de besproken alternatieve scenario's niet schriftelijk zouden worden vastgelegd omdat die in de toekomst liggen en/of nog niet zijn uitgevoerd.
- 3.5 Voor de door de consument vanwege de toon van de brief ervaren onrust heeft de geldverstrekker haar excuses aangeboden. Onrust die mogelijk na contact met een adviseur kan worden weggenomen. Het feit dat de geldverstrekker de consument hierop verschillende keren heeft gewezen is, zoals de commissie begrijpt, enkel en alleen bedoeld om hem van dienst te zijn. De consument heeft helder gemaakt dat hij zich evenwel bewust is van de mogelijke risico's die aan een aflossingsvrije lening kunnen kleven en daarvoor zelf al maatregelen heeft getroffen dan wel zal treffen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.