

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0369

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	29 april 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., gevestigd te Amersfoort, handelend onder de naam Florius, verder te noemen Florius
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Contracts- en beleidsvrijheid. Bij het verstrekken van een Verzilver Hypotheek stelt Florius de voorwaarde dat een bestaande hypothecaire geldlening moet worden overgesloten naar de Verzilver Hypotheek. De consumenten zijn het niet eens met deze voorwaarde omdat hun bestaande hypothecaire geldlening dan wordt geherfinancierd tegen een hoger rentepercentage. Zij vinden dat er sprake is van machtsmisbruik. De commissie is van oordeel dat er geen sprake is van misbruik van contracts- en beleidsvrijheid. 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 Florius; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van Florius.
- 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 consumenten 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 in augustus 2022 een hypothecaire geldlening van € 180.800,- afgesloten bij Florius. Het betreft een zogenoemde Profijt drie + drie Hypotheek. De consumenten willen graag gebruik maken van de overwaarde van hun woning (zonder hun woning te verkopen).

- 2.2 In december 2023 hebben de consumenten Florius via hun adviseur verzocht om hun bestaande Profijt drie + drie Hypotheek te verhogen met een leningdeel van het hypotheekproduct Verzilver Hypotheek. Florius heeft daarop aangegeven dat zij bij de Verzilver Hypotheek de voorwaarde stelt dat de bestaande Profijt drie + drie Hypotheek wordt overgesloten naar de Verzilver Hypotheek tegen de geldende rentepercentages bij de Verzilver Hypotheek. In de algemene voorwaarden van de Verzilver Hypotheek staat het volgende:

**“Artikel 4
Samenstelling Florius Verzilver Hypotheek**

4.1 Lening en leningdelen

Uw Florius Verzilver Hypotheek kan zijn samengesteld uit 1 of meer leningdelen.

Leningdeel ‘Verzilver Hypotheek’

Er is altijd een leningdeel ‘Verzilver Hypotheek’. Dit leningdeel bestaat uit de opnames binnen de opnamelimiet. Bij dit leningdeel worden ook de rente (inclusief het rente-op-rente effect) en eventuele kosten opgeteld. (...) De hoogte van het leningdeel ‘Verzilver Hypotheek’ neemt dus toe tijdens de looptijd van uw Florius Verzilver Hypotheek.

Leningdeel ‘Aflossingsvrij’

Daarnaast kan uw Florius Verzilver Hypotheek bestaan uit 1 of meerdere leningdelen ‘Aflossingsvrij’. Heeft u bij het afsluiten van uw Florius Verzilver Hypotheek nog een bestaande hypotheek? Dan moet die worden afgelost via 1 of meerdere leningdelen ‘Aflossingsvrij’. Het belang dat daarvoor nodig is, trekken wij af van uw opnamelimiet. De rente die u moet betalen voor de leningdelen ‘Aflossingsvrij’ wordt opgeteld bij het leningdeel ‘Verzilver Hypotheek’, behalve als wij iets anders met u hebben afgesproken.” (onderstreping door de commissie)

De klacht en vordering

- 2.3 De consumenten vorderen – zo begrijpt de commissie – dat Florius ofwel een Verzilver Hypotheek aanbiedt zonder de voorwaarde te stellen dat de bestaande Profijt drie + drie Hypotheek wordt overgesloten naar de Verzilver Hypotheek, ofwel dat Florius de bestaande Profijt drie + drie Hypotheek verhoogt met een leningdeel van het hypotheekproduct Profijt drie + drie Hypotheek. De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag.
- 2.4 De voorwaarde die Florius bij de Verzilver Hypotheek stelt houdt in dat de bestaande Profijt drie + drie Hypotheek van de consumenten naar de Verzilver Hypotheek moet worden overgesloten. Dit betekent dat de bestaande Profijt drie + drie Hypotheek van de consumenten zou moeten worden geherfinancierd tegen een hoger rentepercentage. De consumenten zouden dan € 4.000,- per jaar extra aan rente moeten gaan betalen voor hun bestaande geldlening. Dit is machtsmisbruik.

- 2.5 De consumenten hebben € 300.000,- aan overwaarde op hun woning, maar zij zijn volledig klemgezet. Florius wil de bestaande Profijt drie + drie Hypotheek niet verhogen met een leningdeel Profijt drie + drie Hypotheek omdat het inkomen van de consumenten daarvoor ontoereikend is. Bij het berekenen van de maximale hypothecaire geldlening op de website van Florius is de maximale hypothecaire geldlening op basis van het inkomen van de consumenten echter € 211.091,-. Voor de consumenten is het geen optie om de bestaande Profijt drie + drie Hypotheek naar een andere geldverstrekker over te sluiten omdat dit kosten en hogere rentepercentages met zich meebrengt.

Het verweer

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

3. De beoordeling

De klacht is behandelbaar

- 3.1 Het meest verstrekkende verweer van Florius is dat de klacht niet behandelbaar is op grond van vraag 2.3 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023 (hierna: 'het reglement'). Voordat de commissie toekomt aan een inhoudelijke beoordeling van de klacht, moet zij beoordelen of dit verweer van Florius slaagt.
- 3.2 In vraag 2 van het reglement is bepaald waarover een consument geen klacht kan indienen bij Kifid. In vraag 2.3 staat:

“3. de weigering van een financiële dienstverlener om met u een overeenkomst te sluiten. Of een klacht over zijn weigering de dienstverlening aan u uit te breiden. Hierbij geldt één uitzondering: als uw klacht is dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. Met die klacht kunt u wél bij ons terecht.”

- 3.3 Naar het oordeel van de commissie is de klacht van de consumenten behandelbaar, omdat de consumenten hebben aangevoerd dat sprake is van machtsmisbruik. Dit verstaat de commissie zo dat de consumenten vinden dat Florius misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid.

Van misbruik van contracts- en beleidsvrijheid is geen sprake

- 3.4 De commissie stelt voorop dat Florius in beginsel contracts- en beleidsvrijheid heeft. Het staat Florius daarbinnen vrij om te bepalen of en onder welke voorwaarden zij een financiering verstrekt.¹ Op haar rust immers geen acceptatieplicht.² Deze contracts- en beleidsvrijheid kan worden beperkt indien sprake is van misbruik van bevoegdheid of handelen in strijd met de wet. De commissie past de nodige terughoudendheid toe bij een beroep op deze beperkingen.
- 3.5 Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat Florius misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid. Hierna motiveert de commissie dat oordeel.
- 3.6 Florius heeft als volgt toegelicht waarom zij bij de Verzilver Hypotheek de voorwaarde stelt dat een bestaande hypothecaire geldlening naar de Verzilver Hypotheek wordt overgesloten. Voorafgaand aan de introductie van de Verzilver Hypotheek in 2008 heeft Florius onderzoek gedaan naar de klantbehoefte om de overwaarde van een woning te kunnen verzilveren via een opeethypotheek/verzilverhypotheek. Destijds is geconstateerd dat deze behoefte aanwezig was en dat er op dat moment nog geen geldverstrekkers in Nederland waren die een dergelijk product aanboden. In de Engelse hypotheekmarkt waren dergelijke producten een paar jaar voorafgaand aan de introductie van de Verzilver Hypotheek geïntroduceerd. In de Engelse markt is ervoor gekozen om dit product aan te bieden onder de voorwaarde dat een bestaande hypothecaire geldlening wordt overgesloten naar het verzilverproduct. Omdat het destijds in de Nederlandse markt (en dus ook voor Florius) een onbekend product was, heeft Florius ervoor gekozen om het product op dezelfde manier vorm te geven als in de Engelse markt. Het productkenmerk om de gehele hypothecaire geldlening in de Verzilver Hypotheek onder te brengen bleek destijds de beste oplossing om het product in de systemen van Florius te ondersteunen. Dit is mede ingegeven doordat Florius ervoor moet zorgen dat het product zo is ingericht in de hypotheekadministratie dat het productbeheer en financiële en risicorapportages voldoen aan de interne en externe wet- en regelgeving. Alleen door deze keuze was het mogelijk om de Verzilver Hypotheek te introduceren, aldus Florius.
- 3.7 Mede gelet op de toelichting van Florius op haar beleid levert dat beleid naar het oordeel van de commissie geen misbruik van beleidsvrijheid op. Florius mag bij het verstrekken van een Verzilver Hypotheek dus als voorwaarde stellen dat een bestaande hypothecaire geldlening moet worden overgesloten naar de Verzilver Hypotheek.
- 3.8 Feiten en omstandigheden dat Florius door de wijze waarop haar beleid heeft toegepast misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid, zijn de commissie niet gebleken.

¹ Zie bijvoorbeeld GC Kifid, nrs. 2018-436, 2018-740, 2021-0028, 2022-0780 en 2023-0982, te vinden op www.kifid.nl.

² Zie bijvoorbeeld GC Kifid nrs. 2020-553, 2020-642 en 2022-0780.

De commissie heeft er begrip voor dat het vervelend is voor de consumenten dat zij tot nu toe geen passende optie hebben gevonden om gebruik te maken van de overwaarde op hun woning binnen het productaanbod van Florius of andere geldverstrekkers. Deze omstandigheid maakt echter niet dat de Florius gehouden is om voor de consumenten een productvoorwaarde van de Verzilver Hypotheek te laten vallen.

- 3.9 De consumenten stellen dat zij bij het berekenen van de maximale hypothecaire geldlening op de website van Florius uitkomen op een maximale hypothecaire geldlening van € 211.091,-. Florius heeft hierover opgemerkt dat op haar website naast de voorbeeldberekening een duidelijke disclaimer staat: *“De berekening laat zien wat je ongeveer bij Florius kan lenen en wat dit per maand kost. Het is een goede schatting, maar de berekening geeft je geen recht op een hypotheek.”* Een berekening van de maximale hypothecaire geldlening op de website van Florius betreft een grove voorbeeldberekening van de maximale hypothecaire geldlening op basis van enkele gegevens van de consumenten. De commissie vindt met Florius dat de berekening geen recht geeft op een hypothecaire geldlening ter hoogte van de uitkomst van die berekening.

Conclusie

- 3.10 De commissie concludeert dat niet is komen vast te staan dat Florius misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid. De klacht is dan ook ongegrond. De vordering zal worden afgewezen.

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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl