

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0006

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	3 januari 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk 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	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

### Samenvatting

De consumenten hebben in 2019 van Florius een renteherzieningsaanbod ontvangen, waarop ze niet hebben gereageerd. Hierop heeft Florius de hypotheekrente (opnieuw) voor een periode van vijf jaar vastgezet. In 2024 hebben de consumenten vastgesteld dat hun hypotheekrente maar voor vijf jaar in plaats van voor tien jaar is vastgezet. Zij vorderen vergoeding van de hierdoor geleden schade althans het alsnog toekennen van een rentevastperiode van tien jaar. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat partijen in 2019 een nieuwe rentevastperiode voor tien jaar zijn overeengekomen. De vorderingen worden 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 en 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 en Florius 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 De consumenten hebben bij Florius een hypothecaire geldlening (bestaande uit 1 leningdeel) afgesloten. De einddatum van de geldlening is 1 februari 2029.

- 2.2 In verband met het per 1 augustus 2019 aflopen van de rentevastperiode van vijf jaar heeft Florius per brief van 18 april 2019 een renteaanbod uitgebracht aan de consumenten. In deze brief is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

Op 1 augustus 2019 eindigt de rentevastperiode van (een deel van) uw hypotheeklening. Dat betekent dat de periode, waarin uw hypotheekrente ongewijzigd blijft, bijna afloopt.

U kunt vóór 18 juli 2019 een nieuwe rentevastperiode kiezen. Uw nieuwe rente kan hoger of lager zijn dan uw huidige rente. Dit kan gevolgen hebben voor uw maandbedrag. In deze brief leest u hoe u een nieuwe rentevastperiode kiest.

#### Hoe geeft u uw keuze aan ons door?

U kunt uw keuze voor een nieuwe rentevastperiode op twee manieren aan ons doorgeven:

1. Via mijnFlorius. Ga hiervoor naar onze website om uw keuze via mijnFlorius door te geven.
2. Via het formulier 'Ik kies voor een andere rentevastperiode' als bijlage bij deze brief.

Op [www.florius.nl/hypotheekrente](http://www.florius.nl/hypotheekrente) staat een tabel met de actuele hypotheekrentes, die u kan helpen bij uw keuze. Daar staat ook een overzicht van de historische renteontwikkeling. Deze geeft u een beeld van wat de rente de afgelopen tijd heeft gedaan. Dit is echter geen garantie voor de toekomstige renteontwikkeling.

#### Ontvangen wij uw keuze vóór 18 juli 2019?

Dan gaat de rente van uw keuze in op 1 augustus 2019. U ontvangt hiervan een bevestiging.

#### Ontvangen wij uw keuze niet of ná 18 juli 2019?

Dan krijgt u automatisch dezelfde rentevastperiode als u nu heeft. U gaat dan het volgende betalen:

- **Voor leningnummer: [REDACTED]**  
U betaalt 1,900% per jaar van 1 augustus 2019 tot 1 augustus 2024. Deze rentevastperiode van 5 jaar is even lang als uw huidige rentevastperiode.

- 2.3 Bij de brief van 18 april 2019 is een keuzeformulier bijgevoegd. Hierop staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

### Formulier "Ik kies voor een andere rentevastperiode"

#### Let op

U kunt uw keuze voor een andere rentevastperiode ook aan ons doorgeven via mijnFlorius.

Op dit formulier geeft u aan voor welke rentevastperiode u kiest. U vult dit formulier alleen in als u een andere rentevastperiode wilt dan wij u hebben aangeboden. Kiest u voor het renteaanbod in de brief? Dan hoeft u niets te doen. Wij passen uw rentepercentage(s) automatisch aan.

- Kruis in de tabel uw keuze aan.
- Onderteken het formulier en stuur het naar ons op.
- Zorg ervoor dat wij het formulier uiterlijk 18 juli 2019 hebben ontvangen.

Onze adresgegevens zijn:  
Florius  
Antwoordnummer 5000  
3800 WB Amersfoort

#### Rentepercentages Florius Profijt twaalf (0%% afsluitkosten) per 18 april 2019

Lening [REDACTED] RENTEVASTPERIODE	Leningdeel 101
1 mnd	<input type="checkbox"/> 1,650 (1,7)
1 jaar vast	<input type="checkbox"/> 1,650 (1,7)
3 jaar vast	<input type="checkbox"/> 1,750 (1,8)
6 jaar vast	<input type="checkbox"/> 1,960 (2,0)
7 jaar vast	<input type="checkbox"/> 2,050 (2,1)

- 2.4 Eind april 2019 hebben de consumenten het volgende bericht aan Florius gestuurd:
- Goedenmiddag, op 18-04 heeft U mij een renteaanbod gestuurd voor lening [REDACTED]. Gezien het lage risico t.w. 22% van de WOZ waarde en het inkomen van Uw client zou voor U een lager renteaanbod mogelijk zijn. Ik zie dit gaarne tegemoet.
- Ik weet wel dat Uw gehanteerde risicoklassen e.e.a. niet mogelijk maken maar een uitweg moet toch mogelijk zijn.
- 2.5 Hierop heeft Florius geantwoord dat er een risico-opslag 0,2% in de rente zit en dat zij graag een WOZ-beschikking ontvangt om de risico-opslag te verlagen. Na ontvangst van de WOZ-beschikking heeft Florius de verlaging van de risico-opslag op het lopende rentecontract per 1 juni 2019 in gang gezet. Dit is op 1 mei 2019 schriftelijk aan de consumenten bevestigd.
- 2.6 Op 3 mei 2019 hebben de consumenten telefonisch contact opgenomen met Florius en gevraagd of de opslag op de rente uit het renteaanbod ook omlaag gaat. Florius heeft aangegeven dat dit automatisch wordt aangepast als dit van toepassing is.
- 2.7 Op 24 juni 2019 hebben de consumenten telefonisch contact opgenomen met Florius en aangegeven dat zij nog geen bevestiging van de nieuwe rente hadden ontvangen.
- 2.8 Per brief van 27 juni 2019 heeft Florius de consumenten geïnformeerd dat de risico-opslag pas op 1 juli 2019 is verwijderd in plaats van 1 juni 2019. In verband hiermee heeft Florius de te veel betaalde rente over de maand juni 2019 aan de consumenten vergoed.
- 2.9 Op 28 juni 2019 hebben de consumenten contact opgenomen met Florius omdat Florius zou hebben aangegeven dat de risico-opslag zou worden verlaagd. Hierop heeft Florius aangegeven dat de rente per 1 juli 2019 wordt aangepast naar 2,85% en per 1 augustus 2019 wordt aangepast naar 1,9% voor een rentevastperiode van vijf jaar.
- 2.10 Op 28 juni 2019 hebben de consumenten een bericht naar Florius gestuurd waarin zij hebben aangegeven dat zij het leningoverzicht hebben ontvangen, maar dat hierin een fout is geslopen en dat de nieuwe termijn vijf jaar rentevast moet zijn. Hierop heeft Florius per e-mail van 1 juli 2019 aan de consumenten uitgelegd dat de rente wordt herzien per 1 augustus 2019 en dat de rente, in overeenstemming met het aanbod van 18 april 2019, wordt vastgezet voor een periode van vijf jaar.
- 2.11 Omdat de consumenten geen rentekeuze hebben doorgegeven, is per 1 augustus 2019 een (nieuwe) rentevastperiode van vijf jaar ingegaan. Dit is door Florius per brief van 6 augustus 2019 aan de consumenten bevestigd.
- 2.12 Per brief van 18 maart 2024 heeft Florius de consumenten geïnformeerd dat de rentevastperiode op 1 augustus 2024 afloopt. Op 20 maart 2024 hebben de consumenten telefonisch contact opgenomen met Florius en aangegeven dat zij in de veronderstelling waren dat zij in 2019 een rentevastperiode van tien jaar in plaats van vijf jaar hadden gekozen. In april 2024 hebben de consumenten een klacht ingediend bij Florius.

In hun bericht aan Florius hebben de consumenten het volgende geschreven:

Na het telefonisch onderhoud over mijn rentevastperiode blijf ik met een gevoel van verdriet zitten.  
Wat is er gebeurd; Destijds in 2019 heb ik naar mijn mening een periode vastgelegd van 10 jaar maar door een fout van mijn kant heb ik de verkeerde tabel gebruikt.  
In het overzicht wordt slechts genoemd de periode 2019 t/m 2029 en dit gaf mij de indruk dat ik een periode had van 10 jaar zoals ik aan U destijds heb gevraagd.  
Dat e.e.a. door mij onjuist is geïnterpreteerd erken ik nu.  
Begrip voor mijn verkeerde interpretatie is wat ik vraag.

#### *De klacht en vorderingen*

- 2.13 De consumenten vorderen vergoeding van € 6.097,80, verhoogd met wettelijke rente vanaf augustus 2024 althans het alsnog toekennen van een rentevastperiode van tien jaar.
- 2.14 Aan deze vorderingen leggen de consumenten het volgende ten grondslag:
- De consumenten hebben de brief van 18 april 2019 inzake de renteherziening niet ontvangen.
  - Na ontvangst van de brief van 6 augustus 2019 hebben de consumenten telefonisch contact opgenomen met Florius en verzocht om de rente voor tien jaar in plaats van vijf jaar vast te zetten. Er is toen gezegd dat dit zou worden geregeld; daarna hebben de consumenten echter niets meer hierover vernomen van Florius.

#### *Het verweer*

- 2.15 Florius 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 De commissie dient te beoordelen of Florius in 2019 de hypotheekrente voor een periode van tien jaar in plaats van vijf jaar had moeten vastzetten. De commissie oordeelt dat niet het geval is en zal dat hierna toelichten.
- 3.2 De consumenten stellen – kortgezegd – dat zij de brief van 18 april 2019 niet hebben ontvangen. Daarnaast hebben zij gesteld dat er in een telefoongesprek in augustus 2019 door Florius is toegezegd dat de rente voor tien jaar zou worden vastgezet.
- 3.3 Florius heeft hiertegenover gesteld dat de consumenten de brief van 18 april 2019 hebben ontvangen; dit blijkt uit het bericht van de consumenten van eind april 2019.

Voorts heeft Florius gesteld dat de consumenten in 2019 geen rentekeuze hebben gemaakt, en dat daarom – conform de renteherzieningsbrief – de rente opnieuw voor een periode van vijf jaar is vastgezet. Bovendien was er in de brief van 18 april 2019 geen keuzemogelijkheid voor een rentevastperiode van tien jaar vast opgenomen, omdat de resterende looptijd van de geldlening korter was dan tien jaar. Ook hebben de consumenten in 2024 erkend dat zij zich in 2019 vergist hebben. Verder heeft Florius betwist dat er in augustus 2019 een telefoongesprek heeft plaatsgevonden waarin is toegezegd dat de rente voor tien jaar zou worden vastgezet.

*Zijn partijen in 2019 een rentevastperiode van tien jaar overeengekomen?*

- 3.4 De consumenten stellen dat zij de brief van 18 april 2019 met daarin het renteverleningsvoorstel niet hebben ontvangen. Florius heeft dit betwist en heeft een bericht van de consumenten van april 2019 (zie 2.4) overgelegd waarin de consumenten bevestigen een renteaanbod te hebben ontvangen. De consumenten hebben hiertegenover niets aangevoerd. Naar het oordeel van de commissie heeft Florius de stelling van de consumenten hiermee voldoende gemotiveerd betwist. Daarmee staat vast dat de consumenten de brief van 18 april 2019 hebben ontvangen.
- 3.5 In de brief van 18 april 2019 (zie 2.2) staat op welke wijze een rentekeuze moet worden doorgegeven aan Florius, voor welke datum dit moet gebeuren en wat er gebeurt als er geen rentekeuze wordt gemaakt. Florius heeft gesteld dat zij van de consumenten geen rentekeuze heeft ontvangen. Dit is door de consumenten niet weersproken. Nu de consumenten geen rentekeuze hebben doorgegeven, heeft Florius – overeenkomstig hetgeen is opgenomen in de brief van 18 april 2019 – de rente per 1 augustus 2019 vastgezet voor een periode van vijf jaar.
- 3.6 Verder hebben de consumenten gesteld dat zij na de ontvangst van de brief van 6 augustus 2019 telefonisch contact hebben opgenomen met Florius en verzocht hebben om de rente voor een periode van tien jaar in plaats van vijf jaar vast te zetten. Tijdens dit gesprek is gezegd dat dat zou worden geregeld, aldus de consumenten. Florius heeft betwist dat er in augustus 2019 een telefoongesprek met de consumenten heeft plaatsgevonden; in haar administratie is geen telefoongesprek uit augustus 2019 terug te vinden. Daarbij komt dat zij een rentekeuze niet telefonisch aanvaardt.
- 3.7 Ingevolge artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering heeft als uitgangspunt te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door hem gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de wederpartij – zijn stellingen moet bewijzen. Dit betekent dat de consumenten zullen moeten bewijzen dat dat telefoongesprek in augustus 2019 heeft plaatsgevonden. Ook moeten zij de inhoud van dat gesprek bewijzen nu Florius een en ander gemotiveerd betwist. In het leveren van dat bewijs zijn de consumenten naar het oordeel van de commissie niet geslaagd zodat niet is komen vast te staan dat partijen in 2019 een 10 jaar vaste rente zijn overeengekomen.

3.8 Dit betekent dat de klacht ongegrond is en de vorderingen zullen worden afgewezen.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vorderingen 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 2024, 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 2024, 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)