Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-1023

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M. Groen, secretaris)

Datum uitspraak	18 december 2025
Klacht van	De heer [naam 1], verder te noemen consument 1 en mevrouw [naam 2], verder te noemen consument 2, gezamenlijk verder te noemen de consumenten
Tegen	ING Bank N.V. h.o.d.n. WestlandUtrecht Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid. Beleidsvrijheid bank. De consumenten hebben samen een overeenkomst voor een hypothecaire geldlening gesloten met de bank. In 2022 zijn de consumenten gescheiden en zij willen dat de bank consument 2 ontslaat uit de hoofdelijke aansprakelijkheid, zonder tussenkomst van een hypotheekadviseur. De bank is slechts bereid om het verzoek te behandelen als de consumenten zich daarbij laten adviseren door een hypotheekadviseur. De commissie is van oordeel dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is dat de bank aan een verzoek tot ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid deze voorwaarde verbindt. De vordering van de consumenten 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 en 3) het verweerschrift van de bank.[1]

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.

[1] Nadat Kifid aan partijen heeft meegedeeld te zullen beslissen op basis van de tot dan bij Kifid ingediende stukken, hebben de consumenten, op 6 december 2025, nog een e-mail aan Kifid gestuurd. De commissie betrekt deze niet in de beoordeling van de klacht.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben samen een overeenkomst voor een hypothecaire geldlening gesloten met de bank. Op 12 april, 20 april, 22 april en 30 april 2021 heeft de bank na een aantal verzoeken van de consumenten in een aantal brieven en e-mails uitleg gegeven over de procedure voor een ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid. In 2022 zijn de consumenten gescheiden, waarbij is overeengekomen dat consument 1 volledig eigenaar wordt van de gezamenlijke woning. De consumenten hebben de bank verzocht om consument 2 te ontslaan uit haar hoofdelijke aansprakelijkheid. De bank heeft geweigerd dat verzoek in behandeling te nemen omdat consument 1 zich niet heeft laten bijstaan door een hypotheekadviseur.

2.2 Op 5 juli 2023 hebben de consumenten daarover een klacht ingediend bij de bank. Op 18 juli 2023 heeft de bank in haar definitieve standpunt aangegeven dat zij zonder tussenkomst van een hypotheekadviseur het verzoek tot ontslag uit haar hoofdelijke aansprakelijkheid van consument 2 niet in behandeling zal nemen, waarna de consumenten zich op 26 augustus 2025 tot Kifid hebben gewend. Kifid heeft de klacht aanvankelijk niet in behandeling genomen omdat deze te laat bij Kifid is ingediend. In een beslissing op bezwaar heeft de Voorzitter van de commissie beslist dat Kifid de klacht toch in behandeling neemt op grond van vraag 7 onder 3a van het reglement.

De klacht en vordering

2.3 De consumenten klagen erover dat de bank consument 2 niet uit de hoofdelijke aansprakelijkheid voor de hypothecaire geldlening wil ontslaan en vorderen dat de bank verplicht wordt om dat wel te doen. Zij voeren daartoe het volgende aan. Het hypotheek-advies dat de bank verplicht stelt is niet nodig omdat de uitkering van consument 1 ruim genoeg is om de hypotheeklasten te kunnen betalen. Daarnaast is er nog nooit een achterstand in de betalingen van de hypotheeklasten geweest en hebben de consumenten altijd extra afgelost. Het gaat om een hypotheek van ongeveer € 120.000,- terwijl het huis € 445.000,- waard is. Er is dan ook geen enkel risico voor de bank.

2.4 De consumenten kunnen de scheiding niet afsluiten omdat de bank het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid niet wil regelen. Hun gezin lijdt hier ernstig onder. De consumenten hebben twee kinderen die ook slachtoffer zijn van deze situatie, omdat de consumenten gedwongen samen moeten wonen.

Het verweer

2.5 De bank 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 deze zaak over?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank is gehouden consument 2 te ontslaan uit de hoofdelijke aansprakelijkheid voor de gezamenlijke woning. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en licht dat als volgt toe.

Is de klacht behandelbaar?

3.2 De bank stelt zich op het standpunt dat de klacht niet behandelbaar is. Over dit standpunt oordeelt de commissie als volgt. De beslissing van de Voorzitter dat de klacht behandelbaar is ondanks dat deze te laat is ingediend (zie 2.2) , is een voorlopige beslissing, zodat de commissie opnieuw moet beoordelen of de klacht behandelbaar is. De commissie beoordeelt dat de klacht behandelbaar is, op grond van vraag 7 onder 3a van het reglement. Voor de motivering van deze beslissing verwijst de commissie naar de beslissing van de Voorzitter.

De bank mocht het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van consument 2 weigeren

3.3 Een ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid betekent een wijziging van de overeenkomst waar de instemming van alle contractpartijen voor nodig is. Als uitgangspunt geldt dat een partij, dus ook de bank, mag weigeren daarmee in te stemmen, aan haar instemming voorwaarden mag verbinden of aan het beoordelen van een verzoek tot wijziging voorwaarden mag verbinden. Dat is anders als de weigering of een voorwaarde in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (zie artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek).[2]

3.4 De commissie is van oordeel dat het niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de bank de voorwaarde stelt dat consument 1 zich laat bijstaan door een hypotheekadviseur. Voor dit oordeel is mede van belang, zoals de bank heeft toegelicht, dat de bank de kredietwaardigheid van consument 1 wenst te beoordelen en de bank geen hypotheekadviseur is. De bank heeft daarbij, zoals de bank ook heeft toegelicht, een gerechtvaardigd belang. Dat belang bestaat er onder meer uit dat de bank een zorg-plicht heeft jegens consument 1 en die zorgplicht inhoudt dat wordt getoetst of de financiering aan uitsluitend consument 1 passend is.[3]

Conclusie

3.5 De commissie concludeert dat de bank niet gehouden is om consument 2 uit de hoofdelijke aansprakelijkheid voor de hypothecaire geldlening te ontslaan.

---

[2] Zie GC Kifid nrs. 2022-0041; 2020-826; 2020-378 en 2020-562, te vinden op www.kifid.nl.
[3] Zie GC Kifid nrs. 2020-0330 en GC Kifid 2022-0808, te vinden op www.kifid.nl.

De commissie geeft de consumenten in overweging om zich met hun verzoek tot ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van consument 2 te wenden tot een hypotheekadviseur.

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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:248

1. *(...)*
2. *Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.*