

Tussenuitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0237A

(mr. L. van Berkum, voorzitter, drs. P.M. Mallekoote, mr. A.M.T. Wigger, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	24 maart 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Lloyds Bank GmbH, gevestigd te Berlijn, Duitsland, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Tussenuitspraak
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Tussenuitspraak. Hypothecaire geldlening na echtscheiding en ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid. De consument blijft na zijn echtscheiding in de echtelijke woning wonen. Hij wil de rente behouden die hij en de ex-partner in het verleden zijn overeengekomen met de bank. De bank heeft hierover wisselend gecommuniceerd richting de consument. De ex-partner wilde ook 50% van de rentecondities meenemen naar haar nieuwe woning. De bank heeft de consument uiteindelijk slechts de rente van 50% van de hypothecaire geldlening laten behouden. De commissie is van oordeel dat de consument er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat hij de rente van de hypothecaire geldlening in zijn geheel mocht behouden. De bank moet die toezegging nakomen. Partijen worden in de gelegenheid gesteld om zich uit te laten over de uitvoering daarvan.

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 bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank; 6) de spreek aantekeningen van beide partijen tijdens de hoorzitting; 7) de aanvullende stukken van de bank na de hoorzitting en 8) de reactie daarop van de consument.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 18 december 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn hypotheekadviseur de heer [naam 1]. Namens de bank was aanwezig mevrouw [naam 2], head of operations. De bank werd vertegenwoordigd door de heer mr. [naam 3], advocaat te Amsterdam.
- 1.3 De consument en de bank 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 In 2020 heeft de consument met zijn toenmalige partner een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank, voor de aankoop van een woning (hierna: de hypothecaire geldlening uit 2020). Op de hypothecaire geldlening uit 2020 zijn de voorwaarden Lloyds Bank Hypotheek van toepassing verklaard. Relevante bepalingen daaruit zijn opgenomen in de bijlage. Op enig moment na het afsluiten van de hypothecaire geldlening uit 2020 is de relatie tussen de consument en zijn partner beëindigd. De ex-partner van de consument (hierna: de ex-partner) heeft de echtelijke woning verlaten en de consument bleef daar wonen. De consument was van plan om het aandeel van de ex-partner in de woning te kopen en daar een aanvullende financiering voor af te sluiten bij de bank. Hij heeft daarom in 2022 advies gevraagd aan zijn hypotheekadviseur (hierna: de hypotheekadviseur).

- 2.2 Op 5 oktober 2022 heeft de hypotheekadviseur een e-mail gestuurd naar de bank, waarin opgenomen is:

“Wij zijn benaderd door een van uw klanten inzake de uitkoop van zijn partner. Het stel ligt in echtscheiding, meneer wil dat wij onderzoeken in hoeverre het mogelijk is zijn partner uit te kopen. Hiervoor dient de hypotheek verhoogd te worden. Het betreft hypotheeknummer (...). (...)

Naar aanleiding hiervan heb ik contact opgenomen met de hypotheekdesk van Lloyds Bank. Zij adviseerden mij de vragen per e-mail toe te sturen.

- *Welke mogelijkheden hebben we ten aanzien van de huidige leningdelen*
 - *Mag de huidige rente gehanteerd worden voor de bestaande delen*
 - *Mogen de delen in geheel overgenomen worden door meneer”*

- 2.3 Hierop heeft de bank op 6 oktober 2022 geantwoord aan de hypotheekadviseur:

“Ten eerste is het uitgangspunt bij een aanvraag ontslag hoofdelijk aansprakelijkheid dat de blijvende partner de schuld overneemt van de partner die van de hypotheek afgaat.

Dit betekent dus dat 50% van de hypotheek wordt overgenomen. Dit gedeelte mag weer voor 30 jaar verstrekt worden en de lopende rentecontracten worden instant gelaten.

Alleen voor een aanvullende lening voor uitkoop en kosten worden de rentetarieven gehanteerd van het moment dat een aanvraag is ingediend.”

2.4 In de echtscheidingsprocedure heeft de ex-partner de rechtbank op 13 mei 2023 verzocht om de consument te verplichten mee te werken aan het splitsen van de hypothecaire geldlening uit 2020. Op 23 mei 2023 was de zitting in die rechtszaak. De ex-partner heeft de rechtbank op die dag gewraakt, waarna dit wrakingsverzoek is beoordeeld.

2.5 De consument heeft op 1 juni 2023 een bericht gestuurd naar de bank, met een vraag over de verhuisregeling. Hij vraagt of het klopt dat de verhuisregeling alleen kan worden toegepast bij verhuizing. In een e-mail van 29 juni 2023 reageert de bank:

“Bij een echtscheiding kan er sprake zijn van een verkoop. Hierbij koopt u het eigendom in de woning van uw ex-partner. Als wij dit niet toestaan dan wordt uw ex-partner mogelijk benadeeld omdat zij dan een nieuwe hypotheek tegen de nu geldende hogere rente moet afsluiten. U en uw ex-partner moeten afspraken maken over de verdeling van de woning en de hypotheek die is afgesloten. Mogelijk kan uw financieel adviseur u helpen om te bepalen wat er mogelijk is in uw situatie en daar het beste bij past. Deze afspraken moeten wel blijken uit het convenant of een door u beide opgestelde verklaring. Afhankelijk van de afspraken die u met uw ex-partner maakt, kan dit inderdaad betekenen dat u een deel van de hypotheek tegen een nieuwe rentevaste periode moet sluiten. De rente hiervan kan hoger liggen dan de huidige rente.”

2.6 In het voorjaar van 2023 heeft de bank ook aan de ex-partner bevestigd dat de hypothecaire geldlening gesplitst kan worden en dat de ex-partner het rentepercentage van de helft van de hypothecaire geldlening uit 2020 kan meenemen.

2.7 In oktober 2023 stond op de website van de bank:

“Als u en uw partner uit elkaar gaan of gaan scheiden

U mag de verhuisregeling ook gebruiken als u en uw partner uit elkaar gaan of gaan scheiden en de woning verkopen. U kiest dan wie van u gebruikmaakt van de verhuisregeling. Want slechts één van u mag dat doen. Als één van u gebruikmaakt van de verhuisregeling, dan moet er altijd schriftelijke toestemming zijn van de andere partner.

Let op: *Blijft één van u in de woning wonen? Dan geldt de verhuisregeling niet omdat de woning niet wordt verkocht. Dit betekent onder andere dat als één van u de hypotheek bij Lloyds Bank houdt en in de woning blijft wonen, de vertrekkende partner geen gebruik kan maken van de verhuisregeling.”*

2.8 Na afwijzing van het wrakingsverzoek is op 2 oktober 2023 de mondelinge behandeling in de echtscheidingsprocedure van de consument en de ex-partner bij de rechtbank voortgezet.

2.9 De consument heeft op 4 oktober 2023 telefonisch contact gehad met een senior hypotheek consultant (hierna: de hypotheekmedewerker).

De consument heeft dezelfde dag een e-mail gestuurd naar de hypotheekmedewerker, waarin opgenomen is:

“Interpreteer ik de laatste zin in de tekst op uw website (na “Let op:”) juist als ik vermoed dat Lloyds bank niet zal meewerken aan het splitsen van de bestaande hypotheek als één van beide partijen de voormalige echtelijke woning overneemt?”

Anders gezegd, is het vigerende beleid van Lloyds bank in het omschreven scenario om de hypotheek (en dus het bijbehorende rentecontract) in alle gevallen in zijn geheel bij de voormalige echtelijke woning achter te laten?”

- 2.10 De hypotheekmedewerker heeft hierop gereageerd met een e-mail van 5 oktober 2023, waarin opgenomen is:

“Onderstaande is inderdaad zoals wij hiermee omgaan.

‘Anders gezegd, is het vigerende beleid van Lloyds bank in het omschreven scenario om de hypotheek (en dus het bijbehorende rentecontract) in alle gevallen in zijn geheel bij de voormalige echtelijke woning achter te laten?’”

- 2.11 De consument heeft later weer contact opgenomen met de hypotheekmedewerker. Na een telefoongesprek heeft de consument op 12 oktober 2023 een e-mail gestuurd naar de hypotheekmedewerker, met de vraag:

“Uw beleid is om de hypotheek en het lopende rentecontract in dit geval bij de woning achter te laten, zoals blijkt uit uw e-mail d.d. 5 oktober jl. Echter, in dit scenario verplicht de rechtbank mij om mee te werken aan splitsing van de hypotheek, zijnde een mogelijkheid die u als bank normaliter niet aanbiedt. Wat gebeurt er dan?

Gaat Lloyds bank dan toch het beleid aanpassen als gevolg een vonnis van een rechtbank in een zaak waar u als Lloyds bank geen partij in bent geweest?”

- 2.12 Daarop heeft de hypotheekmedewerker op 12 oktober 2023 gereageerd:

“Nee, de rechtbank kan niet voor Lloyds Bank bepalen dat de verhuisregeling gesplitst kan worden.”

- 2.13 In zijn e-mail van 12 oktober 2023 heeft de consument ook aan de hypotheekmedewerker gevraagd:

“Of blijft Lloyds bank ook in dat geval bij haar reguliere beleid en het huidige standpunt dat de hypotheek en het rentecontract achterblijft bij de woning en dat de hypotheek daarom niet gesplitst zal kunnen worden?”

- 2.14 Op die vraag heeft de hypotheekmedewerker gereageerd:

“Ja, zoals aangegeven in de vraag hierboven.”

- 2.15 Op 7 november 2023 heeft de rechtbank een beschikking afgegeven in de echtscheidings-procedure van de consument en de ex-partner (hierna: de beschikking). In de beschikking is vermeld:

“De rechtbank stelt vast dat partijen gezamenlijk de geldlening zijn aangegaan en dat de daaraan verbonden voordelen dan ook in principe aan partijen gezamenlijk toekomt. Mochten de voorwaarden waaronder de hypothecaire lening is afgesloten splitsing in twee leendelen toestaan (zoals door de vrouw gesteld) dan dient de man hieraan medewerking te verlenen. Echter, een hypothecaire schuld is geen goed dat door de rechtbank kan worden opgesplitst nu een eventuele opsplitsing verband houdt met door de bank gestelde voorwaarden en aansprakelijkheden en de rechtbank geen wijzigingen kan aanbrengen in deze voorwaarden en aansprakelijkheden van beide (ex-) echtgenoten tegenover schuldeisers zoals dat is geregeld in artikel 1:102 BW.

De rechtbank zal dan ook bepalen dat de man meewerkt aan splitsing van de hypothecaire geldlening in twee leendelen in het geval dat Lloyds Bank hiermee akkoord gaat.”

- 2.16 Op 13 november 2023 heeft de hypotheekadviseur gebeld naar de bank met de vraag wat het beleid van de bank is. In dat telefoongesprek heeft de bank geantwoord dat het rentecontract niet gesplitst kan worden.
- 2.17 Op 22 november 2023 heeft de hypotheekadviseur een aanvraag ingediend voor ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid, en op 23 november 2023 heeft de bank een renteaanbod uitgebracht aan de consument. Daarin zijn de leningdelen en rentepercentages van de hypothecaire geldlening uit 2020 in zijn geheel behouden. De consument heeft dit aanbod voor akkoord ondertekend en zijn hypotheekadviseur heeft op 5 december 2023 de opgevraagde stukken aangeleverd bij de bank.
- 2.18 Op 7 december 2023 heeft de bank telefonisch aan de hypotheekadviseur gemeld dat het rentepercentage uit de hypothecaire geldlening van 2020 toch niet volledig gehanteerd wordt, onder verwijzing naar het bericht van 29 juni 2023. Zowel de consument als de hypotheekadviseur hebben hierover een klacht ingediend bij de bank.
- 2.19 Op 14 december 2023 heeft de consument een brief van de bank ontvangen in reactie op zijn klacht. Daarin is de consument in het gelijk gesteld. In de e-mail van de bank is opgenomen:

“Ik heb de kwestie onderzocht en onze eerdere berichtgeving is juist. De bestaande hypotheekdelen worden in het geval dat [de ex-partner] wordt ontslagen uit hoofdelijk aansprakelijkheid voor de hypotheek ongewijzigd voort gezet op uw naam. Hieronder licht ik dat toe. (...)”

Splitsing is niet mogelijk, verhuisregeling geldt alleen bij verkoop

Uit voornoemde volgt uitdrukkelijk dat 1. splitsing van de hypotheek binnen de verhuisregeling niet mogelijk is en 2. de verhuisregeling geldt alleen bij verkoop. In uw geval is geen sprake van verkoop, waardoor geen verhuisregeling kan worden toegepast. En als er al sprake was van een verhuisregeling, dan was splitsing niet mogelijk. Lloyds Bank heeft systeemtechnisch gezien ook niet mogelijkheid om de hypotheek te splitsen.”

- 2.20 Op 18 december 2024 heeft de ex-partner een klacht ingediend bij de bank omdat de ex-partner het rentepercentage niet mocht meenemen.
- 2.21 Op 5 januari 2024 heeft de bank telefonisch aan de hypotheekadviseur doorgegeven dat de consument toch niet het volledige rentepercentage uit 2020 mag behouden, maar slechts voor de helft van de hypothecaire geldlening. De hypotheekadviseur heeft de bank verzocht om toch een offerte uit te brengen met behoud van het rentepercentage voor de volledige lening. De consument heeft op 5 januari 2024 een nieuwe klacht ingediend bij de bank.
- 2.22 Met een brief van 24 januari 2024 (hierna: de brief van 24 januari 2024) heeft de bank gereageerd op de klacht van de consument van 5 januari 2024. In de brief van 24 januari 2024 is opgenomen:

“De bank betreurt het dat zij tegenstrijdig heeft gecommuniceerd. Dat is echter ook een gevolg van een verzuim om de bank te allen tijde eenduidig en volledig te informeren door u en uw ex-echtgenote over (a) het standpunt van uw hoofdelijk verbonden medeschuldenaar en medecontractant, zijnde uw ex-echtgenote, (b) over hetgeen kennelijk in de juridische procedure en op de mondelinge behandelingen van 23 mei 2022 en 2 oktober 2023 naar voren is gebracht en (c) over hetgeen de rechtbank op 7 november 2023 in haar beschikking heeft besloten.

(...)

Wij wijzen u in dit verband ook op artikel 1.17 van de algemene voorwaarden van de bank:

Wij gaan ervan uit dat u ons juist en volledig informeert. Doet u dat opzettelijk en doelbewust niet? Dan fraudeert u. (...)

Naar het oordeel van de bank is er door het handelen van u en/of uw ex-echtgenote een situatie ontstaan als hiervoor in de voorwaarden omschreven op grond waarvan zij gerechtigd is de lening in zijn geheel op te eisen. (...)

De bank kiest er op dit moment echter nog voor om te onderzoeken of u en uw ex-echtgenote alsnog bereid zijn in te zien dat dit handelen niet past bij de wijze waarop contractspartijen, en meer specifiek hoofdelijke schuldenaars en een schuldeiser ex art. 6:2 BW, in redelijkheid met elkaar zouden moeten omgaan.

Ondanks uw eerdere verwerping van het telefonisch voorstel van de bank van 5 januari 2024 om uitvoering te geven aan afwikkeling van het dossier zoals weergegeven in het e-mailbericht van 7 december 2024 (namelijk voortzetting van 50% van de bestaande rente en voor de overige 50% een aanbod op basis van de marktrente), is de bank daarom in dit verband nog eenmaal bereid om dat voorstel te herhalen onder de vanzelfsprekende voorwaarde dat u en uw ex-echtgenote een eenduidig standpunt innemen richting de bank. De bank geeft u hierbij 14 dagen (vanaf dagtekening van deze brief) de tijd om dat voorstel te aanvaarden en het ertoe te leiden dat de gekoppelde voorwaarde vervuld geraakt, bij gebreke waarvan het als vervallen dient te worden beschouwd. De bank gaat er daarbij vanuit dat u uitdrukkelijk terugkomt op uw standpunten zoals verwoord in uw klachten, dat u uw klachten intrekt en dat u alsnog bereid bent om zonder verdere discussie uitvoering te geven aan de ratio van hetgeen de rechtbank in zijn beschikking van 7 november 2023 heeft besloten.”

- 2.23 De consument heeft zich hierover beklaagd bij de bank in een e-mail van 31 januari 2024. In die e-mail is opgenomen:

“Als u na het lezen van deze brief bij uw meest recente standpunt d.d. 24 januari 2024 blijft, namelijk dat u niet bereid bent om aan mij de bindende offerte te sturen waarbij ik het rentecontract dat reeds op deze woning loopt kan behouden, dan verzoek ik u vriendelijk om spoedig aan mij de alternatieve offerte te sturen waarbij ik ook de helft van de reeds lopende hypotheek tegen de hogere marktrente opnieuw moet gaan financieren (conform uw telefonische voorstel d.d. 5 januari 2024). Dat zal dan mijn verzoek aan u zijn en dus ook ons gezamenlijke standpunt in deze kwestie.

Ik zal dan die duurdere offerte onder protest (en onder voorbehoud van alle rechten en wesen) tekenen, omdat het tekenen van de alternatieve offerte dan op dat moment de enige manier is gebleken waarop ik de notariële overdracht van de woning kan trachten te realiseren. Het realiseren van woonzekerheid voor de hier wonende jonge kinderen in de voor hun bekende woonomgeving van de voormalige echtelijke woning is dan mijn prioriteit.”

- 2.24 Op 6 februari 2024 heeft de consument een e-mail gestuurd naar de bank, waarin opgenomen is:

“In reactie op uw brief d.d. 24 januari jl. en de daarin door u gestelde termijn van 14 dagen en gezien de gevolgen van het aflopen van die termijn en het belang van het op korte termijn kunnen realiseren van de overdracht van de woning en het ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid, is mijn verzoek aan u om aan mij de offerte te sturen horende bij de procedure ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid waarbij de helft van de reeds op deze woning lopende hypotheek wordt afgesplitst.”

- 2.25 Op 7 februari 2024 heeft de bank een bindend hypotheekaanbod uitgebracht aan de consument, waarin het rentepercentage voor de helft van de hypothecaire geldlening uit 2020 wordt behouden. De consument heeft dit aanbod voor akkoord ondertekend.

De klacht en vordering

- 2.26 De klacht van de consument houdt in dat de bank ten onrechte het rentepercentage van slechts de helft van de hypothecaire geldlening uit 2020 in stand gehouden heeft. De consument betaalt nu voor de andere helft een rentepercentage uit 2024, dat aanzienlijk hoger is, en hij vordert dat de bank deze schade aan hem vergoedt. De consument heeft hiervoor de volgende acht gronden aangedragen.
- 2.27 Ten eerste schendt de bank de contractuele voorwaarden van de hypotheekovereenkomst uit 2020. De verhuisregeling kan volgens artikelen 5 en 8 van de voorwaarden alleen worden toegepast als sprake is van verkoop van de woning. In dit geval is de woning niet verkocht, maar heeft de bank alleen ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid verleend aan de ex-partner.
- 2.28 De tweede grond is dat de bank zowel mondelinge als schriftelijke toezeggingen heeft gedaan aan de consument dat hij de rentecondities van de hypothecaire geldlening uit 2020 na ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid geheel kon behouden. De e-mail van 12 oktober 2023 stuurde de hypotheekmedewerker na overleg met de juridische afdeling van de bank.
- 2.29 Volgens de consument leest de bank de beschikking verkeerd. De rechtbank oordeelt duidelijk dat de hypothecaire geldlening uit 2020 gesplitst moet worden "indien de voorwaarden waaronder de hypothecaire lening is afgesloten splitsing in twee leendelen toestaan". Het gaat dus om de contractuele voorwaarden waaronder de hypotheek is afgesloten.
- 2.30 Ten derde stelt de consument dat de bank meermaals aan zijn hypotheekadviseur bevestigd heeft dat de hypothecaire geldlening uit 2020 niet gesplitst zou gaan worden, zowel mondeling als schriftelijk. Bijvoorbeeld in de vorm van het renteaanbod van 23 november 2023, na een telefonische toezegging op 13 november 2023.
- 2.31 Ten vierde schendt de bank volgens de consument haar eigen beleid, zoals uiteengezet op de website en in de hypotheekgids van de bank.
- 2.32 Als vijfde grond hanteert de consument de uitkomst van de klachtenprocedure van de bank in december 2023: met de brief van 14 december 2023 heeft de bank bevestigd dat de lopende rentecontracten in de voorliggende situatie bij de woning zullen blijven waar de consument zal blijven wonen. De consument vindt het niet acceptabel en volstrekt onredelijk en onzorgvuldig dat de bank daar een maand later op teruggekomen is.
- 2.33 Ten zesde heeft de bank onzorgvuldig en gebrekkig gecommuniceerd en daarmee haar zorgplicht geschonden. De bank heeft zonder medeweten van de consument aan de ex-partner toegezegd dat zij 50% van de hypothecaire geldlening uit 2020 kon meenemen. Dat terwijl de bank ook aan de consument toezeggingen deed, die daarmee tegenstrijdig waren.

De consument heeft op zijn beurt juist alles eraan gedaan om zich goed te laten informeren, door meerdere malen contact op te nemen met de bank en te vragen naar het beleid. Verder heeft de bank geweigerd een gesprek te voeren met de consument op kantoor en duurde het soms weken voordat hij een reactie ontving.

- 2.34 De zevende grond bestaat uit de valse beschuldigingen van de bank in de brief van 24 januari 2024. Daarin werden de consument en zijn hypotheekadviseur plots beschuldigd van het achterhouden van informatie en de bank suggereert zelfs dat de consument fraude zou hebben gepleegd. De consument en zijn hypotheekadviseur zijn juist altijd open geweest. De consument vindt de beschuldigingen van de bank stuitend, onfatsoenlijk en uitermate lasterlijk.
- 2.35 De achtste grond is de intimidatie door de bank, schending van gedragsregels en misbruik van haar machtspositie. De consument bedoelt hiermee wederom de brief van 24 januari 2024, omdat de bank daarin gedreigd heeft om de hypothecaire geldlening in zijn geheel op te eisen. De bank heeft de consument in de brief van 24 januari 2024 zelfs opgelegd om zijn klachten in te trekken. De consument woont met twee jonge kinderen in de woning en zij hebben een heel lastige tijd achter de rug door wat er gebeurd is tussen de consument en de ex-partner. Zo zijn de ex-partner en de kinderen een tijd lang vermist geweest. De gevolgen van een opeising van de hypothecaire geldlening zouden voor de consument en de kinderen niet te overzien zijn.
- 2.36 De consument vordert vergoeding voor de volgende schadeposten. Ten eerste de hogere hypotheeklast vanaf 23 februari 2024 tot heden, ten aanzien van de leningdelen waarvoor de consument het rentepercentage niet heeft mogen behouden. Per maand een bedrag van € 405,- (en € 93,- voor februari 2024). Hierover vordert de consument wettelijke rente.
- 2.37 Daarnaast vordert de consument dat hij over de helft van de hypothecaire lening weer het rentepercentage krijgt uit de in 2020 afgesloten hypothecaire geldlening. Omdat dit een complexe aangelegenheid is, vordert de consument dat de bank kosten vergoedt voor een door de consument aan te wijzen onafhankelijke derde die als expert de juistheid van de correctie controleert. Ten vierde vordert de consument de kosten van € 1.000,- die hij gemaakt heeft voor het adviesrapport in 2022, omdat achteraf gezien dat rapport gebaseerd is op verkeerde uitgangspunten. De consument had dit rapport net zo goed niet kunnen laten maken. In 2024 heeft hij weer hypotheekadvies ontvangen, de kosten daarvoor neemt hij uiteraard op zich. Ten vijfde een vergoeding van € 2.000,- voor ongemak, tijd, stress en psychisch leed. Met name vanwege de inhoud van de brief van 24 januari 2024.

Het verweer

- 2.38 De bank heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.39 De klacht kan niet behandeld worden door Kifid, omdat de klacht in strijd met drie onderdelen uit het reglement ingediend is.

- 2.40 De bank heeft, gelet op de afspraken die in verband met de scheiding zijn gemaakt tussen de consument en de ex-partner, met hen afgesproken dat de rente gekoppeld aan de uitstaande hoofdsom van de hypotheek niet uitsluitend bij een van de schuldenaren blijft, maar verdeeld wordt over twee schuldenaren. Dit heeft de bank gedaan omdat dit door de schuldenaren is verzocht en omdat dit zo is bepaald bij de beschikking van de rechtbank. Het betreft hier een civiele afspraak waarbij de bank tegemoet is gekomen aan de tussen de schuldenaren geldende verdelingsafspraken. Dat de bank aan dit verzoek heeft voldaan past ook goed bij de zorgplicht van de bank, waarbij de bank rekening heeft gehouden met de gewijzigde omstandigheden van en afspraken tussen de twee schuldenaren.
- 2.41 De verhuisregeling voorziet (uiteraard) niet in het meenemen van het rentecontract voor 150% van het openstaande bedrag van de hypothecaire geldlening uit 2020. De bank heeft immers intern ook nooit rekening gehouden met deze 150% tegen een dergelijke lage rente.
- 2.42 In reactie op de eerste grond van de consument, betwist de bank dat uit de contractuele bepalingen tussen partijen in 2020 blijkt dat de consument aanspraak maakt op onverkorte overname van het rentecontract na een echtscheiding indien hij in de woning blijft wonen. Bovendien meent de consument dat hij rechten ontleent uit de overeenkomst van hypothecaire geldlening uit 2020, maar hij heeft die overeenkomst samen met de ex-partner gesloten. Zij hebben een gezamenlijk vorderingsrecht. De beschikking van de rechtbank van 7 november 2023 is in lijn daarmee. De ex-partner zou niet meewerken aan ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid als de hypothecaire geldlening uit 2020 niet 50/50 gesplitst zou worden en de rechtbank heeft daarom beslist dat de consument verplicht is om mee te werken aan een 50/50 verdeling van het rentecontract.
- 2.43 De echtscheiding zelf geeft de bank het contractuele recht om de hypotheekovereenkomst uit 2020 in zijn geheel op te zeggen en de lening op te eisen. De tegenstrijdige berichten van de consument en de ex-partner gaven de bank ook het recht om de hypothecaire geldlening uit 2020 op te eisen. De bank heeft dit niet gedaan en daarmee heeft de consument 50% van het rentecontract behouden.
- 2.44 In reactie op gronden 2 en 3 (vermeende toezeggingen aan de consument en/of de hypotheekadviseur) stelt de bank het volgende. De bank heeft nooit een bindend aanbod gedaan aan de consument om 100% van de hypothecaire geldlening uit 2020 te behouden. Het renteaanbod van 23 november 2023 was slechts een indicatief renteaanbod. Voor zover de bank toezeggingen of bevestigingen gedaan heeft, konden de consument en de hypotheekadviseur daar niet gerechtvaardigd op vertrouwen.
- 2.45 In reactie op grond 4 van de consument (de website en de hypotheekgids) stelt de bank dat de informatie op de website nog niet op de website stond in 2020 en dus geen invulling of uitleg geeft aan de overeenkomst uit 2020. Hetzelfde geldt voor de hypotheekgids 2024. In de hypotheekgids is bovendien opgenomen dat daaraan geen rechten kunnen worden ontleend. Verder geeft de website slechts algemene informatie.

En kan de bank van tijd tot tijd haar beleid wijzigen en in individuele en uitzonderlijke gevallen van haar beleid afwijken. De bank heeft in dit geval besloten beide echtelieden in gelijke delen gebruik te laten maken van het rentecontract. De website verwoordt overigens het beleid dat op dat moment geldt. Eerder stond de bank splitsing wel toe, maar door de stijgende rente vormde dat een grote administratieve last voor de bank. Daarom heeft de bank haar beleid gewijzigd. Het beleid is dat er geen 'recht' bestaat op splitsing. Dat dit recht er niet is, betekent nog niet dat de bank daarmee een 'plicht' op zich heeft genomen om *niet* te splitsen. Het betekent al helemaal niet dat de bank afstand heeft gedaan van haar recht om in het (contractueel niet geregelde) geval van echtscheiding, de voortzetting van haar contractuele relatie met de kredietnemers te laten afhangen van het bereiken van overeenstemming tussen de kredietnemers over een splitsing of niet. De bank heeft gehandeld in lijn met de beschikking van 7 november 2023.

- 2.46 In reactie op grond 5 en grond 6 (uitkomst klachtenprocedure, vermeende onzorgvuldigheid, gebrekkige communicatie en zorgplicht) stelt de bank dat haar hierin geen verwijt kan worden gemaakt. Dat de bank contact heeft gehad met de consument en de ex-partner afzonderlijk, was niet op initiatief van de bank. De consument en de ex-partner hebben juist achter elkaars rug om vragen gesteld aan de bank om medewerkers toezeggingen uit te lokken die strijdig waren met elkaars belangen. Op 23 mei 2023 was de consument op de hoogte van het verzoek van de ex-partner om de helft van de hypothecaire geldlening uit 2020 mee te nemen, maar hij heeft desondanks, en tegen beter weten in, 5 maanden later retorische vragen gesteld aan de hypotheekmedewerker, dat is een operationele medewerker van de bank. De hypotheekmedewerker was door de consument onwetend gelaten over het feit dat de ex-partner iets anders wilde dan de consument. Daardoor heeft de hypotheekmedewerker de consument in algemene zin geïnformeerd over het vigerende beleid van de bank. De medewerker van de bank die op 14 december 2023 reageerde op de klacht van de consument van 7 december 2023, was niet op de hoogte van de (door de rechter ook opgelegde) verdelingsafspraken tussen de twee kredietnemers. De bank heeft de ex-partner ook geïnformeerd dat zij niet de helft van de hypothecaire geldlening uit 2020 mocht meenemen, maar de ex-partner diende vervolgens een klacht in, onder verwijzing naar de verdelingsafspraken via de rechter. Toen kwam de bank er pas van op de hoogte dat de consument en de ex-partner nog een verschil van inzicht hadden over de verdeling.
- 2.47 In reactie op gronden 7 en 8 (beweerdelijk valse beschuldigingen van fraude, intimidatie, misbruik van machtspositie) weerspreekt de bank die beschuldigingen ten stelligste. De bank heeft er in de brief van 24 januari 2024 simpelweg op gewezen dat er niet eenduidig en volledig met haar is gecommuniceerd. En onder verwijzing naar relevante bepalingen in de algemene voorwaarden erop gewezen dat de hypothecaire geldlening daarom opgeëist kan worden (zie overweging 2.22). Ook door de echtscheiding zelf had de bank het recht om de hypothecaire geldlening op te eisen.

- 2.48 Volgens de bank is er vanwege het voorgaande geen grond voor schadevergoeding. En lijdt de consument bovendien geen schade, omdat bij een andere verdeling dan 50/50 de consument een vergoedingsplicht zal hebben jegens de ex-partner. Het adviesrapport waarvoor de consument vergoeding vordert, is niet in opdracht van de bank opgesteld. De bank betreurt verder dat de consument ongemak, stress en psychisch leed zou hebben ondervonden, maar dat maakt niet dat de bank een immateriële schadevergoeding zou moeten betalen aan de consument.

3. De beoordeling

Welke vraag wordt beoordeeld?

- 3.1 Zowel de consument als de bank hebben veel gezegd en geschreven over de klacht. De commissie heeft hiervan kennisgenomen. Voor de juridische beoordeling beperkt de commissie zich echter tot de kern van de klacht: of de bank de consument het rentepercentage dat was overeengekomen over 100% van de hypothecaire geldlening uit 2020 had moeten laten behouden. De commissie is van oordeel dat de bank dat had moeten doen en licht dat als volgt toe.

Kan de commissie de klacht behandelen?

- 3.2 Voordat de commissie overgaat tot de inhoud van de klacht, moet zij beoordelen of zij de klacht inhoudelijk kan behandelen. De bank stelt dat de commissie de klacht niet kan behandelen en voert daarvoor drie gronden aan.
- 3.3 Ten eerste beroept de bank zich op vraag 2.3 van het reglement, omdat de klacht gaat over de weigering om een overeenkomst te sluiten tegen een rente die de consument voor ogen had (de teksten van de relevante vragen uit het reglement zijn opgenomen in de bijlage). De klacht is echter niet dat de bank gedwongen moet worden om een overeenkomst *aan te gaan*, maar dat zij gedwongen moet worden om een overeenkomst die is aangegaan, *na te komen*. Dit beroep van de bank op de behandelbaarheid slaagt daarom niet.
- 3.4 Daarnaast beroept de bank zich op vraag 3.5 van het reglement:

“U heeft al afspraken gemaakt met de financiële dienstverlener om de klacht definitief op te lossen.”

- 3.5 Volgens de bank is daar sprake van omdat de consument in zijn e-mail van 6 februari 2024 een offerte heeft gevraagd in lijn met de brief van 24 januari 2024. En de consument is akkoord gegaan met de offerte die de bank vervolgens uitbracht. De consument brengt hiertegen in dat hij zich gedwongen voelde om een offerte te vragen in lijn met de brief van 24 januari 2024, omdat de bank had aangezegd anders de hypothecaire geldlening op te eisen. Hij had geen andere mogelijkheid dan het ondertekenen van de offerte. Dat heeft hij ook verwoord in zijn e-mail van 31 januari 2024. Volgens de consument heeft de bank misbruik gemaakt van haar machtspositie.

- 3.6 De commissie overweegt als volgt. De bank heeft op 24 januari 2024 aangekondigd een offerte uit te brengen, waarbij zij ervan uitgaat dat de consument zijn klachten intrekt. De consument heeft hierop gereageerd dat hij desnoods wel een offerte wil ontvangen en die zal ondertekenen onder protest en onder voorbehoud van alle rechten en wettelijke bepalingen (oftewel: dat hij zijn klacht niet intrekt), omdat dit de enige manier is waarop hij zijn ex-partner uit de hoofdelijkheid kan laten ontslaan. De bank heeft vervolgens geen inhoudelijke reactie gegeven, maar alleen de offerte van 7 februari 2024 uitgebracht. Gelet op de tijdsdruk voor de consument (in verband met de rechtbankbeschikking en in verband met de brief van 24 januari 2024 van de bank dat de bank de hypothecaire geldlening na twee weken opeist) is de commissie van oordeel dat het akkoord van de consument met de offerte onder deze omstandigheden niet kan worden opgevat als het aangaan van afspraken om de klacht definitief op te lossen. In de omstandigheden van dit specifieke geval kan de klacht dus behandeld worden.
- 3.7 Ten derde acht de bank de klacht niet behandelbaar omdat onmiddellijk duidelijk is dat de klacht geen kans van slagen heeft (vraag 3.6 van het reglement). Als de consument 100% van het rentecontract van de hypothecaire geldlening uit 2020 zou mogen meenemen, zou dat volgens de bank ertoe leiden dat de consument zich bevoordeelt en/of ongerechtvaardigd verrijkt ten koste van de bank, omdat de bank dan de oude rentevoorwaarden over 150% van de hypothecaire geldlening zou moeten aanbieden. Namelijk 100% aan de consument en 50% aan de ex-partner. Daarbij zou de bank handelen in strijd met de tussen de consument en de ex-partner gewezen beschikking van 7 november 2023 van de rechtbank. Hierop reageert de consument dat de bank niet of onvoldoende onderbouwt dat de ex-partner de helft van de hypothecaire geldlening heeft meegenomen. Bovendien is de consument er niet verantwoordelijk voor dat de bank 150% van de lening zou moeten vergoeden doordat de bank zelf fouten gemaakt heeft.
- 3.8 De commissie is van oordeel dat in het midden kan blijven of de ex-partner 50% van het rentecontract heeft meegenomen. Als de ex-partner 50% heeft meegenomen, kan dit namelijk niet aan de consument worden tegengeworpen. De bank heeft daar zelfstandig toe besloten. Als de bank daardoor schade lijdt, is dat niet aan de consument te wijten. Bovendien handelt de bank niet in strijd met de beschikking. Ten eerste omdat de bank geen partij is in de beschikking. En ten tweede omdat de beschikking de bank ruimte geeft om splitsing van de hypothecaire geldlening te weigeren, voor zover dat niet in strijd is met haar voorwaarden. Het is dus niet onmiddellijk duidelijk dat de klacht geen kans van slagen zou hebben en de klacht kan dan ook behandeld worden.

Handelde de bank in strijd met de overeenkomst van hypothecaire geldlening uit 2020?

- 3.9 De eerste grond die de consument voor zijn klacht naar voren brengt, is dat de bank in strijd met de overeenkomst van hypothecaire geldlening uit 2020 handelt. De consument beroept zich daarbij op artikel 5, inclusief de verwijzing naar artikel 8 (zie deze bepalingen in de bijlage).

De bank betwist dat zij in strijd met de overeenkomst uit 2020 handelt en voert aan dat uit geen contractuele bepaling van de contractsdocumentatie die partijen in 2020 zijn aangegaan, blijkt dat de consument aanspraak maakt op onverkorte overname van het rentecontract na een echtscheiding indien hij in de woning blijft wonen. Er was volgens de bank in de overeenkomst uit 2020 niets geregeld voor het scenario van een echtscheiding waarin de ex-echtgenoten iets anders wensen ten aanzien van de lening. De bank had daarom de vrijheid om te bepalen hoe zij met de situatie omging. Zie ook uitspraken van Kifid over beleidsvrijheid omtrent splitsing van de overeenkomst.

- 3.10 De commissie volgt de bank in dit verweer. In de voorwaarden is weliswaar de verhuisregeling opgenomen, maar in de voorwaarden is niet uitgewerkt wat gebeurt als een stel gaat scheiden en één van hen gaat verhuizen en de ander in de woning blijft wonen. Zo is in de voorwaarden niet opgenomen of de hypothecaire geldlening dan gesplitst kan worden, of de vertrekkende partner de rente mag meenemen en ook niet of de blijvende partner de rente mag behouden. De consument stelt nog dat de bank enerzijds stelt dat splitsing mogelijk was onder de contractuele voorwaarden, en anderzijds (in de brief van 24 januari 2024) dat zij een uitzondering op de voorwaarden kan maken. Dat vindt de consument ongeloofwaardig. Dat maakt het voorgaande echter niet anders. Dit deel van de klacht is daarom niet gegrond.

Toezeggingen

- 3.11 Omdat de consument zich niet kan beroepen op de overeenkomst die hij in 2020 heeft gesloten met de bank, is de volgende vraag of de bank aan de consument en zijn hypotheekadviseur toezeggingen heeft gedaan waarop de consument zich kan beroepen. De commissie beoordeelt hiermee gronden twee, drie en vijf van de consument. De bank stelt dat zij geen toezeggingen heeft gedaan waarop de consument zich kan beroepen. Ten eerste omdat de wil van de bank ontbrak en ten tweede omdat de consument en de hypotheekadviseur er niet gerechtvaardigd op mochten vertrouwen dat de bank wel die wil had. Want de consument en ieder geval zijn hypotheekadviseur wisten dat een antwoord per e-mail van een individuele bankmedewerker op een theoretische vraag of de bank een bepaald beleid zou volgen in een hypothetische situatie dat er tussen twee echtelieden een beschikking wordt gewezen die ertoe zou kunnen leiden dat de bank zou afwijken van dat beleid, niet kan worden opgevat als een op rechtsgevolg gerichte verklaring zoals bedoeld in artikel 3:33 van het Burgerlijk Wetboek (BW) waarmee de bank zich zou willen binden. Daarnaast beroept de consument zich volgens de bank op (mis)communicatie van de bank in een korte periode van oktober 2023 tot december 2023 die hij zelf heeft uitgelokt tegen beter weten in. De consument had immers al de e-mail van de bank van 29 juni 2023 ontvangen en hij wist dat de ex-partner ook meende aanspraak te maken op 50% van het rentecontract. De consument had de hypotheekmedewerker daarover expliciet moeten informeren, in plaats van hem te trachten te bewegen tot het doen van uitlatingen die zijn standpunt zouden onderbouwen, aldus nog steeds de bank. Bovendien had de consument moeten begrijpen dat de bank niet zou toezeggen om 150% van het rentecontract mee te nemen, aangezien de ex-partner volgens de beschikking 50% mocht meenemen.

- 3.12 De commissie ziet zich hiermee gesteld voor de vraag of de consument gerechtvaardigd erop mocht vertrouwen dat hij het rentepercentage van de volledige hypothecaire geldlening uit 2020 mocht behouden. Voor de beoordeling daarvan is artikel 3:35 BW van belang (zie het artikel in de bijlage). Hierin staat dat de bank zich er niet op kan beroepen dat zij onjuiste informatie gaf aan de consument, als de consument erop mocht vertrouwen dat de mededelingen van de bank klopten. Gerechtvaardigd vertrouwen wordt niet aangenomen, indien de consument, gelet op de omstandigheden van het geval, behoorde te twijfelen aan de juistheid van de mededelingen van de bank. Dit wordt ook wel de onderzoeksplicht genoemd.¹
- 3.13 De commissie is van oordeel dat de consument gerechtvaardigd erop mocht vertrouwen dat hij het rentepercentage over de volledige lening uit 2020 mocht behouden na het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid, vanwege het volgende. In juni 2023 heeft de bank aan de consument weliswaar kenbaar gemaakt dat hij het rentepercentage *niet* voor 100% van de hypothecaire lening zou kunnen behouden. Vervolgens vermeldde de website van de bank echter het tegenovergestelde. Toen de consument wilde verifiëren hoe het zat, heeft de bank daarna meermaals bevestigd dat de consument het rentepercentage over de volledige lening zou mogen behouden: ten eerste in de e-mails van de hypotheekmedewerker in oktober 2023. De bank stelt over die e-mailwisselingen dat de consument zijn vragen bewust algemeen formuleerde. De commissie ziet ook dat de e-mails algemeen geformuleerd zijn. De consument stuurde de e-mails echter vanuit het e-mailadres dat bekend was bij de bank. De hypotheekmedewerker had dus kunnen zien dat de consument niet een hypothetische vraag stelde, maar een vraag voor de situatie van de consument zelf. Bovendien was al bij de bank bekend dat de consument en de ex-partner gingen scheiden en dat in elk geval in het voorjaar van 2023 zowel de consument als de ex-partner vragen stelden aan de bank over de verdeling van het rentecontract. Dit was dus een onderwerp dat speelde. De consument stelt bovendien dat hij telefoongesprekken voerde met de hypotheekmedewerker voordat hij zijn vragen per e-mail stelde. De bank heeft alleen de inhoud van die gesprekken betwist, zij heeft niet betwist dat de telefoongesprekken plaatsvonden. Kifid heeft de bank verzocht om de hypotheekmedewerker bij de hoorzitting te laten verschijnen, maar dat heeft de bank niet gedaan. Gelet op al deze omstandigheden is voor de commissie niet komen vast te staan dat de consument bewust informatie heeft achtergehouden om medewerkers van de bank toezeggingen te ontlokken.
- 3.14 Daar komt bij dat de bank in november 2023 een renteaanbod uitbracht aan de consument waarin hij het bestaande rentepercentage over de volledige hypotheeklening zou behouden. Weer een toezegging dus, en dit keer toegespitst op de situatie van de consument. Het renteaanbod werd immers uitgebracht in reactie op een aanvraag van de consument. Het renteaanbod is weliswaar indicatief, maar de toezegging in het renteaanbod hangt samen met de andere toezeggingen.

¹ Zie ook Kifid GC 2019-742 en 2019-788, te vinden op www.kifid.nl.

- 3.15 De volgende toezegging is de reactie van 14 december 2023 op de klacht van de consument. De bank heeft naar voren gebracht dat de consument de beschikking van de rechtbank, waarin staat dat hij en de ex-partner van mening verschilden over het meenemen van de rentecondities uit de hypothecaire geldlening uit 2020, niet gedeeld heeft met de bank. Op 5 december 2023, dus vóór 14 december 2023, heeft de hypotheekadviseur op verzoek van de bank de echtscheidingsbeschikking echter aangeleverd in het kader van de aanvraag van het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid. En de consument heeft de pagina van de beschikking gedeeld bij zijn klacht in december 2023, met het citaat dat in overweging 2.15 is opgenomen. De bank stelt dat het niet aan de bank was om de beschikking tot in detail door te nemen: de beschikking werd bij de aanvraag slechts aangeleverd als een administratieve handeling. De commissie volgt de bank daarin niet. Bij de klacht heeft de consument een relevante pagina aangeleverd en het mocht van de bank verwacht worden dat, als die pagina belangwekkend gevonden werd, het klant-dossier bestudeerd zou worden om te bezien welke informatie nog meer bij de klachtbehandeling betrokken moest worden. Daarin had de klachtbehandelaar dan de volledige beschikking aangetroffen. De commissie is dan ook van oordeel dat de consument geen informatie achtergehouden heeft.
- 3.16 Hier komt nog bij dat de bank in een e-mail van 6 oktober 2022 al aan de hypotheekadviseur medegedeeld heeft dat de consument het rentecontract volledig zou kunnen behouden.
- 3.17 De consument hoefde bovendien niet te weten dat de bank 150% van het rentepercentage zou laten meenemen/behouden als de bank de consument het rentepercentage over 100% van de hypothecaire geldlening zou laten houden. In de beschikking van de rechtbank staat immers dat de ex-partner het rentepercentage van 50% van de hypothecaire lening mag meenemen als de voorwaarden waaronder de hypothecaire lening is afgesloten splitsing in twee leendelen toestaan. En dat de consument moet meewerken aan splitsing van de hypothecaire geldlening in twee leendelen in het geval dat de bank hiermee akkoord gaat. Zoals hiervoor overwogen, bevatten de voorwaarden van de bank geen bepalingen die uitsluitel geven over de vraag of het rentecontract gesplitst kan worden in geval van een echtscheiding. Bovendien stond op de website van de bank informatie die tegenstrijdig was aan de e-mail van 29 juni 2023. De vragen van de consument waren dan ook niet tegen beter weten in. De commissie is dan ook van oordeel dat de consument voldaan heeft aan zijn onderzoeksplicht.
- 3.18 Omdat de bank niet één, maar meerdere toezeggingen gedaan heeft, op meerdere manieren (in reactie op vragen van de consument en zijn hypotheekadviseur, in de vorm van een renteaanbod en in een reactie van de klachtenafdeling), en de consument voldaan heeft aan zijn onderzoeksplicht, is de commissie van oordeel dat de consument zich op de toezeggingen kan beroepen. De bank moet die toezeggingen dan ook nakomen. Als dat financieel onvoordelig is voor de bank, zoals zij stelt (als 150% van het rentepercentage wordt meegenomen, moet de bank dat betalen), komt dat voor rekening en risico van de bank.

Worden de vorderingen van de consument toegewezen?

- 3.19 De consument vordert ten eerste dat de bank de rente hanteert die aan hem toegezegd is: zowel over de periode vanaf het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid, als richting de toekomst. De commissie is van oordeel dat de bank aan deze twee vorderingen tegemoet moet komen, zodat de bank daarmee haar toezeggingen aan de consument nakomt. Concreet betekent dit dat de bank de hoogte van het rentepercentage van de huidige hypothecaire geldlening van de consument moet aanpassen naar het rentepercentage uit de bestaande hypothecaire geldlening uit 2020, voor de rentevaste periode die tot het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van toepassing was. Als dat niet mogelijk is, moet de bank een vervangende schadevergoeding betalen aan de consument. Het nieuwe leningdeel met rente uit 2024 staat niet ter discussie en hoeft daarom niet te worden aangepast. Als de hypothecaire geldlening kan worden aangepast en door deze wijziging niet meer voldoet aan de vereisten voor hypotheekrenteaftrek (zoals aflossing binnen 30 jaar), moet de bank ervoor zorgen dat de hypothecaire geldlening daar wel aan voldoet.
- 3.20 De bank wordt in de gelegenheid gesteld om kenbaar te maken of de hypothecaire geldlening kan worden aangepast naar het rentepercentage uit de hypothecaire geldlening uit 2020 voor de afgesproken duur. En om een berekening te maken van de totale schade van de consument sinds het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid, rekening houdend met hypotheekrenteaftrek. De consument wordt vervolgens in de gelegenheid gesteld om daarop te reageren. Vervolgens zal de commissie einduitspraak doen.
- 3.21 Daarbij merkt de commissie op dat het partijen vrij staat om in onderling overleg tot een regeling te komen.

Overige klachtonderdelen

- 3.22 In verband met deze tussenbeslissing laat de commissie vooralsnog in het midden of de andere door de consument aangehaalde gronden/klachtonderdelen gegrond zijn. Daarop zal, zo nodig, bij de einduitspraak worden beslist.

Ambtshalve toetsing

- 3.23 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen 5 en 8 van de voorwaarden Lloyds Bank Hypotheek van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie:

- stelt de bank in de gelegenheid om binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd kenbaar te maken of het mogelijk is om de hypothecaire geldlening van de consument zodanig aan te passen dat die voldoet aan de toegezegde hypothecaire geldlening, dus met de rentepercentages uit de hypothecaire geldlening uit 2020 met de daarbij behorende rentevaste periode;
- stelt de bank in de gelegenheid om binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd een berekening aan te leveren van de schade van de consument volgens de bank, vanaf het moment van het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid (het verleden) en, als de bank stelt dat een aanpassing zoals verwoord is in het vorige gedachtestreepje niet mogelijk is, ook een berekening aan te leveren van de schade van de consument in de toekomst, in beide gevallen rekening houdend met de door de consument genoten en te genieten hypotheekrente aftrek;
- stelt de consument in de gelegenheid om binnen vier weken na ontvangst van de reactie van de bank daarop te reageren;
- houdt iedere verdere beslissing aan.

Beroep tegen deze uitspraak bij de Commissie van Beroep Kifid - voor zover voldaan is aan de voorwaarden - is alleen mogelijk tezamen met de einduitspraak in deze kwestie.

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 de algemene voorwaarden

Deze bijlage bevat bepalingen uit de voorwaarden bij de hypothecaire geldlening uit 2020, het reglement van Kifid en het Burgerlijk Wetboek

Lloyds Bank Hypotheek

II. TOELICHTING OP HET HYPOTHEEKAANBOD TEvens AANVULLENDE LENINGVOORWAARDEN VOOR UW LLOYDS BANK HYPOTHEEK (1)

5. VERHUIZING

Als u in verband met verkoop van de woning en de aankoop van een andere woning een nieuwe lening voor de andere woning bij Lloyds Bank wenst aan te vragen, heeft u de mogelijkheid om, voor een bedrag dat maximaal gelijk is aan de af te lossen lening (ten tijde van het uitbrengen van het indicatieve hypotheekaanbod), de nieuwe lening aan te vragen met - voor de resterende rentevastperiode van de (oude) lening - de rentecondities zoals die golden op het moment dat de rente van de af te lossen lening als laatst werd vastgesteld, voorafgaand aan het verstrekken van het indicatieve hypotheekaanbod voor de nieuwe lening. Hiervoor gelden daarnaast de in 5.1 Verhuisregeling genoemde voorwaarden.

5.1 Verhuisregeling

Voor het toepassen van de verhuisregeling dient de hypotheekakte voor de nieuwe lening te zijn gepasseerd binnen zes maanden na de aflossing van de lening (voor aflossing wordt verwezen naar punt 8). Als door het afsluiten van de nieuwe lening voor de andere woning de verhouding tussen de marktwaarde (op basis van de nieuwe woning) en het (in verband met de nieuwe woning) geleende bedrag wijzigt, dan wordt de rente voor de op basis van de verhuisregeling meegenomen lening overeenkomstig de nieuwe tariefklasse vastgesteld, behorende bij soortgelijke leningen als de nieuwe lening. Hiervoor is het rentepercentage van toepassing zoals dat gold voor deze tariefklasse en dit (soortgelijke) type lening op het moment dat de huidige contractuele rente bij de lening die nu wordt afgelost, werd vastgesteld. Dit geldt ook als door het afsluiten van de nieuwe lening in verband met de andere woning NHG niet meer van toepassing is. Bij hypotheeken met maandvariabele rente geldt dat de nieuwe lening altijd wordt afgesloten tegen de geldende dagrente voor nieuwe leningen. Wordt de akte voor de nieuwe lening voor aflossing van de bestaande lening gepasseerd dan geldt voor de resterende looptijd (maximaal zes maanden) van uw bestaande lening het rentepercentage voor leningen met een maandvariabele rente. Voor de nieuwe lening, sluit u een nieuwe overeenkomst met Lloyds Bank, waarvoor de dan geldende voorwaarden van toepassing zijn. Lloyds Bank zal uw aanvraag voor een nieuwe lening toetsen volgens de dan geldende criteria voor nieuwe leningen.

8. EXTRA OF ALGEHELE AFLOSSING (Vervroegde aflossing)

Het is altijd toegestaan extra af te lossen of uw lening algeheel af te lossen, mits een extra aflossing minimaal €250 bedraagt. U dient ons hier voorafgaand aan de aflossing over te informeren. Aflossing, extra aflossing of algehele aflossing resulteert gedurende de rentevastperiode niet automatisch in de toepassing van een andere rente behorende bij een andere tariefklasse. Indien u dit wenst, dan kunt u daartoe een verzoek indienen. Extra of algehele aflossing kan tot gevolg hebben dat u een vergoeding verschuldigd bent voor onze kosten die verbonden zijn aan een extra of algehele aflossing. Of u een vergoeding verschuldigd bent hangt af van het rentetype en/of de hypotheekvorm van uw lening, het rentetarief van uw lening ten opzichte van de rente voor nieuw af te sluiten leningen ten tijde van de extra of algehele aflossing en de reden waarom u extra of algeheel aflost. Hieronder treft u de voorwaarden voor een extra en algehele aflossing van uw lening.

8.1 Een vergoeding is verschuldigd

(...)

8.2 Géén vergoeding verschuldigd

(...)

8.3 De vaststelling van de vergoeding

(...)

8.4 Aflossingsnota bij extra of algehele aflossing en/of beëindiging van de lening

(...)

8.5 Procedure bij algehele aflossing

(...)”

Reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van de Stichting Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid)

2. Waarover kunt u als consument géén klacht indienen bij Kifid?

Kifid behandelt geen klachten over:

(...)

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. In welke situaties behandelt Kifid een klacht van een consument niet?

(...)

5. *U heeft al afspraken gemaakt met de financiële dienstverlener om de klacht definitief op te lossen.*

6. *Uw klacht is naar ons oordeel 'kennelijk ongegrond'. Dat is het geval als onmiddellijk duidelijk is dat uw klacht geen kans van slagen heeft op basis van wetgeving of eerdere uitspraken of het – ook na navraag – ontbreken van een duidelijke omschrijving en onderbouwing van de klacht.*

Burgerlijk Wetboek

Artikel 3:35

Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.

Artikel 6:106

Voor nadeel dat niet in vermogensschade bestaat, heeft de benadeelde recht op een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding:

- a. indien de aansprakelijke persoon het oogmerk had zodanig nadeel toe te brengen;*
- b. indien de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast;*
- c. indien het nadeel gelegen is in aantasting van de nagedachtenis van een overledene en toegebracht is aan de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot, de geregistreerde partner of een bloedverwant tot in de tweede graad van de overledene, mits de aantasting plaatsvond op een wijze die de overledene, ware hij nog in leven geweest, recht zou hebben gegeven op schadevergoeding wegens het schaden van zijn eer of goede naam.*