

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0937

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	24 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Gedeeltelijke beslissing over de behandelbaarheid en gedeeltelijk niet-bindend advies
Uitkomst	Gedeeltelijk niet behandelbaar en gedeeltelijk vordering afgewezen

Samenvatting

Meeneemregeling hypothecaire geldlening. De consument vindt dat de bank onrechtmatig heeft gehandeld door het rentetarief op zijn oude hypothecaire geldlening te verhogen. De klacht van de consument is uitgesplitst in twee klachtonderdelen en ziet op de meeneemregeling en een, volgens de consument, ondeugdelijk adviesrapport. Wat betreft de klacht over het adviesrapport constateert de commissie dat partijen daarover een regeling hebben getroffen en dit klachtonderdeel verklaart de commissie om die reden niet-behandelbaar. De commissie oordeelt tevens dat de klacht van de consument over het verhoogde rentetarief en de meeneemregeling ongegrond is. De commissie wijst de vordering op dat punt af.

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 en; 5) de dupliek van de bank.
- 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 consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er gebeurd is

- 2.1 Op 30 september 2016 heeft de consument samen met zijn partner een woning (hierna: oude woning) gekocht. Ten behoeve van de financiering van de oude woning hebben zij op 5 augustus 2016 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank.

- 2.2 De consument heeft een nieuwe woning gekocht en ten behoeve daarvan een nieuwe hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank en daartoe op 17 oktober 2024 een door de bank uitgebracht bindend renteaanbod ondertekend. Vanaf 25 november 2024 tot 2 juni 2025 hadden de consument en zijn partner te maken met twee huizen, twee hypothecaire geldleningen en dus dubbele lasten. De consument heeft gebruikgemaakt van de meeneemregeling van de bank. Als gevolg daarvan is het rentetarief op de oude hypothecaire geldlening verhoogd.
- 2.3 Op 22 november 2024 heeft de consument zijn ongenoegen geuit over het adviesrapport van de bank. Op 6 december 2024 heeft de behandelend adviseur aangeboden een bedrag van € 950,- aan de consument te vergoeden ter compensatie. Diezelfde dag heeft de consument aangegeven dit een mooie oplossing te vinden, mits de bank hem € 1.250,- vergoedt. Daarnaast heeft hij in die e-mail toegezegd het adviesrapport ondertekend retour te sturen. Dit voorstel is door de bank geaccepteerd. Op 11 december 2024 heeft de consument het adviesrapport ondertekend en retour gestuurd, waarbij hij heeft aangegeven wel een klacht in te dienen over de *“meeneemregeling”*; *cq de wijze waarop SNS hiermee om lijkt te gaan*” Op 23 december 2024 heeft de bank € 1.250,- overgeboekt naar de bankrekening van de consument.

De vordering en klacht

- 2.4 De consument vordert dat de bank zijn schade van € 3.014,- vergoedt, te vermeerderen met de wettelijke rente over dat bedrag vanaf 25 november 2024. De schade bestaat uit de extra verschuldigde rente door het nieuwe rentetarief dat is gaan gelden voor de oude hypothecaire geldlening, terwijl de consument van mening is dat het oude rentebedrag had moeten (blijven) gelden. Het gaat om een renteverhoging van 2% naar 5% op een leningdeel van € 150.000,- (hierna: leningdeel I) en een renteverhoging van 2,55% naar 5% op een leningdeel van € 55.000,- (hierna: leningdeel II). Ter onderbouwing van zijn vordering voert hij verder het volgende aan:
- Allereerst zijn de voornoemde renteverhogingen in strijd met de hypotheekvoorwaarden, die tussen de bank en hem zijn afgesproken ongeveer zeven jaar geleden.
 - Daarnaast is de consument foutief en onvolledig geïnformeerd door de bank gedurende het adviestraject. In het adviesrapport is deze renteverhoging, of überhaupt de mogelijkheid tot rentewijziging, *niet* genoemd. Integendeel, het adviesrapport spreekt ondubbelzinnig ervan dat de rentebedragen hetzelfde blijven voor de oude hypotheek. Het adviesrapport en de mededelingen in het adviestraject staan haaks op hetgeen in de bindende hypotheekofferte staat. Bovendien stelt de bank ten onrechte dat er een vaststellingsovereenkomst geldt ten aanzien van de meeneemregeling. Dit is pertinent onwaar. De bank heeft de consument en zijn partner slechts gecompenseerd en is *“tegemoetgekomen in de kosten voor het afsluiten van de hypotheek.”*

- Ten slotte hadden zij door toedoen van het handelen van de bank niet genoeg tijd de bindende offerte goed door te lezen. Zij hebben nog geen werkdag de tijd gekregen, terwijl door fouten en onduidelijkheden van de bank zij tegen het einde van de termijn aan schuurden.

Het verweer

- 2.5 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waarover de commissie oordeelt

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank onrechtmatig heeft gehandeld door het rentetarief, van toepassing op de oude hypothecaire geldlening, te verhogen. De commissie oordeelt dat de bank het rentetarief mocht verhogen en licht dat hieronder toe.
- 3.2 Als meest verstrekkende verweer heeft de bank aangevoerd dat de klacht van de consument niet-behandelbaar is, omdat zij met de consument reeds een vaststellings-overeenkomst aangaande het adviesrapport heeft gesloten. De commissie zal eerst dit verweer beoordelen om vast te stellen op welke klachtonderdelen zij inhoudelijk kan ingaan.

Is de klacht behandelbaar?

- 3.3 Het staat vast dat de bank in december 2024 een bedrag van € 1.250,- heeft overgeboekt naar de betaalrekening van de consument, omdat de consument ontevreden was over het adviesrapport. Daarmee hebben de consument en de bank een schikking getroffen.
- 3.4 De bank doet daarmee een beroep op vraag 3 onder 5 van het reglement.¹ Daarin is het volgende bepaald:

“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.”

- 3.5 Dit houdt in dat Kifid de klacht van de consument niet kan behandelen voor zover de klacht of een onderdeel daarvan al onderwerp is geweest van een schikking.

¹ Het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te raadplegen via www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

3.6 Als gezegd staat het vast dat een adviseur van de bank, op 23 december 2024, een bedrag van € 1.250,- heeft overgeboekt naar de bankrekening van de consument. Hieraan ging een e-mailwisseling vooraf waarin de bank in eerste instantie voorstelde een bedrag van € 950,- over te boeken. De consument heeft daarop aangegeven dit een mooie oplossing te vinden, maar te verlangen naar een bedrag van € 1250,-. Hiermee ging de bank akkoord, waarna de consument de belofte deed het adviesrapport, zonder aanpassingen, te tekenen. In het kader van het Haviltex-criterium² is het volgens de Hoge Raad van belang wat partijen over en weer van elkaars verklaringen en gedragingen mochten verwachten bij het aanbod en de acceptatie van de voornoemde vergoeding van € 1.250,-. Voor de beantwoording van die vraag komt het aan op de zin die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan elkaars verklaringen mochten toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten.³

3.7 De commissie legt de e-mailwisseling die voorafging aan het door de consument geaccepteerde aanbod van € 1.250,- zo uit dat de consument ervan blijk geeft de klacht (over het adviesrapport) als "opgelost" te beschouwen, getuige de zinsnede *"Jouw route kan ik volgen en vind ik een mooie oplossing."* Bovendien zegt de consument in dezelfde e-mail, van 6 december 2024, toe het adviesrapport te tekenen zonder aanpassingen te doen. Hiermee hebben partijen ten aanzien van het adviesrapport en -traject een schikking getroffen. De slotsom is dat op grond van vraag 3 onder 5 van het reglement het klacht-onderdeel dat ziet op het adviesrapport niet behandelbaar is. Op dit klachtonderdeel zal de commissie inhoudelijk om die reden niet ingaan.

De bank heeft niet onrechtmatig gehandeld door de rentetarieven te verhogen

3.8 De commissie volgt de consument in zijn stelling dat er ten aanzien van de meeneem-regeling geen vaststellingsovereenkomst of andersoortige regeling is getroffen tussen partijen. Op 11 december 2024 stuurt de consument namelijk een e-mail naar de behandelaar van de bank waarin hij het adviesrapport getekend retour stuurt en tegelijkertijd aangeeft voornemens te zijn een klacht in te dienen over de *"meeneemregeling"*; *cq de wijze waarop SNS hiermee om lijkt te gaan."* Naar het oordeel van de commissie is de voornoemde regeling hiermee afgebakend en is er derhalve voor de consument ruimte om een klacht in te dienen die ziet op de meeneemregeling. Dit klachtonderdeel wordt dus wel inhoudelijk behandeld.

3.9 Het staat vast dat de consument op 5 augustus 2016 een hypotheekofferte heeft getekend. De bepalingen in de hypotheekofferte gelden tussen partijen. De consument heeft verklaard de inhoud van de hypotheekofferte gezien, gelezen en begrepen te hebben. In de hypotheekofferte staat onder meer het volgende over de meeneemregeling: *"U kunt de rente alleen meenemen als u voldoet aan de normen die wij op dat moment stellen aan een nieuwe hypotheek."*

² Zie Hoge Raad 13 maart 1981, ECLI:NL:HR:1981:AG4158 (*Haviltex*), te vinden op www.rechtspraak.nl.

³ Idem.

Daarnaast heeft de consument op 17 oktober 2024 het renteaanbod van de bank geaccepteerd door dit te ondertekenen. Op pagina 2 van het renteaanbod wordt verwezen naar de *“Informatiewijzer en Algemene Voorwaarden SNS Hypotheken.”* In artikel 10 van de informatiewijzer wordt uitgelegd hoe de meeneemregeling werkt als de oude woning nog niet is verkocht: *“Is de oude woning nog niet verkocht? Dan neem je de rente-afspraken van de oude hypotheek al direct mee naar de SNS Hypotheek voor de nieuwe woning. De SNS Hypotheek van de meegenomen rente op je huidige woning wordt dan, tot de woning is verkocht, omgezet naar een aflossingsvrij leningdeel tegen de op dat moment geldende overbruggingsrente voor een periode van 2 jaar rentevast. Daarna wordt de rente opnieuw vastgesteld tegen de dan geldende overbruggingsrente.”* Precies dit is in het onderhavige geval gebeurd. De twee leningdelen, waaruit de oude hypothecaire geldlening bestaat, zijn omgezet naar aflossingsvrije leningdelen tegen de op dat moment geldende overbruggingsrente. De bank heeft daarbij in eerste instantie een foutief rentepercentage van 5% gehanteerd, waar dit 4,6% had moeten zijn. Hiervoor is de consument inmiddels gecompenseerd. De commissie is van oordeel dat de bank door de rente op de oude hypothecaire geldlening te verhogen niet in strijd heeft gehandeld met haar algemene voorwaarden. De consument heeft meerdere bindende documenten ondertekend en had kunnen dan wel moeten weten wat de meeneemregeling inhoudt en welke gevolgen deze zou hebben voor (het rentetarief op) de oude hypothecaire geldleningen. Ten slotte maakt het argument van de consument dat hij te weinig tijd gehad heeft deze documenten door te nemen het voorgaande niet anders, nog daargelaten dat de voorwaarden waar de bank zich op beroept hem al bekend konden zijn vanaf 2016.

Conclusie

- 3.10 De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar voor zover deze ziet op het adviesrapport en -traject. Voor het overige wijst de commissie de vordering af.

4. De beslissing

De commissie:

- Verklaart het klachtonderdeel dat ziet op het adviesrapport niet-behandelbaar; en
- Wijst voor het overige de vordering af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 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