Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0602

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	1 augustus 2023
Klacht van	De heer [naam 2] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., h.o.d.n. Moneyou B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de geldverstrekker
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	De relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Verhuisregeling. De consumenten stellen dat zij ten onrechte geen gebruik mogen maken van de verhuisregeling van de geldverstrekker. De geldverstrekker heeft aangevoerd dat de consumenten hiervan op grond van de algemene voorwaarden geen gebruik kunnen maken, omdat zij geen nieuwe woning aankopen. De commissie is van oordeel dat de consumenten niet aan de voorwaarden voor de verhuisregeling voldoen en dat de geldverstrekker hun aanvraag hiervoor dus terecht heeft afgewezen. Wel komt vast te staan dat de geldverstrekker de consumenten hierover onjuist heeft geïnformeerd. De schade die de consumenten hierdoor hebben geleden dient de geldverstrekker te vergoeden. Naar het oordeel van de commissie bestaat deze schade uit de kosten die de consumenten voor het taxatierapport hebben gemaakt, te weten € 589,-. Voor het overige komt niet vast te staan dat de consumenten schade hebben geleden. De vordering wordt dan ook gedeeltelijk toegewezen, in die zin dat de geldverstrekker een bedrag van € 589,- aan de consumenten dient te vergoeden.

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 de geldverstrekker; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van de geldverstrekker; 6) de nadere reactie van de geldverstrekker en 7) de nadere reactie van de consumenten.

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 de geldverstrekker 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 op 2 februari 2022 een woning gekocht, waarvoor zij bij de geldverstrekker een hypothecaire geldlening hebben afgesloten voor een bedrag van € 500.000,- tegen een rente van 1,05% met een rentevaste periode van 10 jaar.

2.2 Op deze overeenkomst zijn de "Voorwaarden Moneyou Hypotheek" (hierna: de voorwaarden) van toepassing verklaard. De relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage.

2.3 De consumenten hebben daarbij naast hun nieuw aangekochte woning ook hun oude woning in eigendom behouden. Deze woning was vrij van hypotheekrechten.

2.4 Op enig moment hebben de consumenten besloten om terug te verhuizen naar hun oude woning en hun nieuwe woning te verkopen. De consumenten hebben op 12 oktober 2022 contact opgenomen met de geldverstrekker, om te bespreken of zij gebruik konden maken van de verhuisregeling. Uit de door de geldverstrekker overgelegde transcriptie van dat gesprek blijkt dat onder meer het volgende is besproken:

> *"(…) Klant: Oké dus ik kan niet zelf een notaris kiezen oké en nog even de vraag want dat meeverhuizen van de hypotheek ik heb nog geen nieuw huis gekocht maar ik wil op mijn huidige huis dat hypotheekvrij is daar wil ik de hypotheek opnemen dat is ook mogelijk he.*
>
> *Medewerker: Ja dat is wel mogelijk maar als het huis verkocht is natuurlijk kan de hypotheek niet meer bestaan.*
>
> *Klant: Nee dat klopt maar ik neem dus een nieuwe hypotheek zeg maar op mijn huidige huis en daar wil ik graag de voorwaarden van die oude hypotheek naartoe meeverhuizen*
>
> *Medewerker: Maar u gaat uw woning verkopen als ik het goed begrijp.*
>
> *Klant: Ja ik heb ook nog een andere woning.*
>
> *Medewerker: O u heeft zelf nog een woning?*
>
> *Klant: Ja*
>
> *Medewerker: Ja dat is zeker mogelijk ik zal precies voor u uitzoeken hoe dat hoe dat precies in zijn werking gaat*
>
> *Klant: Ja ja want het geld dat hoeft dan dus niet gestort te worden want dat wil ik graag gewoon ontvangen.*

Medewerker: Ja ik zou dat even voor u uitzoeken een klein moment dan alstublieft. Het is zeker mogelijk ik moet er wel even bij zeggen ik zie dat u momenteel volledige aflossingsvrije heeft u mag maar vijftig procent van de woningwaarde mag aflossingsvrij zijn dat u daar wel even rekening mee houdt want ik durf op dit moment niet te zeggen wat de andere woning waard is op dit moment.

Klant: Ja

Medewerker: Dat is wel even iets waar u rekening mee moet houden en verder als u dit aan wilt vragen moet u de situatie even op de mail sturen even naar hypotheken @ Moneyou dan zullen mijn collega's u even een stukkenlijst terugsturen wat wij precies voor u nodig hebben hiervoor dan komt het verder helemaal in orde.

Klant: Ja oké prima ga ik doen bedankt voor uw informatie. (…)"

2.5 Op 17 oktober 2022 hebben de consumenten een taxatierapport laten opstellen voor de oude woning.

2.6 De consumenten hebben vervolgens op 18 oktober 2022 via de website van de geldverstrekker een hypotheekaanvraag gedaan, waarbij zij gebruik wilden maken van de verhuisregeling.

2.7 Op 13 december 2022 heeft de geldverstrekker de aanvraag afgewezen, omdat de consumenten niet voldeden aan de voorwaarden van de verhuisregeling.

De klacht en vordering

2.8 De consumenten vorderen dat zij alsnog gebruik mogen maken van de verhuisregeling. Voor zover zij hierop geen recht hebben, vorderen de consumenten vergoeding van de gemaakte taxatiekosten en de tijd die zij aan de aanvraag hebben besteed.

2.9 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. De geldverstrekker heeft toegezegd dat de consumenten gebruik kunnen maken van de verhuisregeling. Om die reden hebben de consumenten een taxatierapport laten opmaken. De kosten hiervan bedroegen € 589,-. Uiteindelijk stelde de geldverstrekker zich op het standpunt dat de consumenten geen gebruik konden maken van de verhuisregeling, omdat zij geen nieuwe woning kochten. De consumenten zijn het er allereerst niet mee eens dat zij geen gebruik mogen maken van de verhuisregeling. Voor zover zij hiervan geen gebruik mogen maken, dient de bank de schade van de consumenten te vergoeden.

Het verweer

2.10 De geldverstrekker heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Ter beoordeling staat allereerst of de consumenten op basis van de voorwaarden van de geldverstrekker gebruik mogen maken van de verhuisregeling. Naar het oordeel van de commissie voldoen de consumenten niet aan de daaraan gestelde voorwaarden. Dit zal hierna worden toegelicht.

Mogen de consumenten op basis van de voorwaarden gebruik maken van de verhuisregeling?

3.2 De consumenten stellen dat zij op grond van de algemene voorwaarden gebruik mogen maken van de verhuisregeling, omdat de essentie van de verhuisregeling is dat de voorwaarden van de oude lening meeverhuizen naar de nieuwe lening. De geldverstrekker heeft dit betwist en stelt zich op het standpunt dat uit de algemene voorwaarden duidelijk blijkt dat sprake moet zijn van een nieuwe woning.

3.3 Dit verweer slaagt. In artikel 15.2 wordt vermeld op welke manieren gebruik gemaakt kan worden van de verhuisregeling. Beide gevallen vereisen de aankoop van een nieuwe woning en de verkoop van een oude woning. De consumenten hebben geen nieuwe woning aangekocht, maar verhuizen terug naar een woning die al sinds 1993 in hun bezit is. Hiermee voldoen zij dus niet aan de voorwaarden voor de verhuisregeling.

3.4 Voor zover de consumenten nog stellen dat zij hier desondanks toch gebruik van moeten kunnen maken, omdat dit door de geldverstrekker is toegezegd geldt het volgende. Tussen partijen is op zichzelf niet (langer) in geschil dat de geldverstrekker de consumenten op 12 oktober 2022 foutief heeft geïnformeerd door aan te geven dat de consumenten van de verhuisregeling gebruik konden maken. Dit betekent echter niet dat de consumenten alsnog gebruik moeten kunnen maken van de verhuisregeling. Hoewel de commissie met de consumenten van oordeel is dat de geldverstrekker de consumenten juist had moeten informeren, blijkt uit de voorwaarden duidelijk dat de consumenten niet voldoen aan de voorwaarden voor de verhuisregeling. De consumenten worden geacht bekend te zijn met deze voorwaarden en mochten er op basis van de enkele telefonische mededeling van de geldverstrekker ook niet gerechtvaardigd op vertrouwen dat zij gebruik konden maken van de verhuisregeling. Voor zover al vast zou komen te staan dat de geldverstrekker vervolgens pas op 13 december 2022 heeft aangegeven dat de consumenten hiervan geen gebruik konden maken, maakt ook dat niet dat de consumenten er gerechtvaardigd op mochten vertrouwen dat zij hiervan gebruik mochten maken. Een hypotheekaanvraag wordt pas na ontvangst van alle stukken beoordeeld en de consumenten hadden tot die tijd dus geen zekerheid dat zij van de verhuisregeling gebruik konden maken.

3.5 Voor zover de consumenten vorderen dat zij alsnog gebruik mogen maken van de verhuisregeling, wordt deze vordering gezien het voorgaande afgewezen.

Is de geldverstrekker schadeplichtig jegens de consumenten?

3.6 De geldverstrekker kan echter – ondanks dat de aanvraag terecht is afgewezen – toch schadeplichtig zijn jegens de consumenten, als blijkt dat de consumenten als gevolg van enige tekortkoming van de geldverstrekker schade hebben geleden.

3.7 Tussen partijen is op zichzelf niet in geschil dat de geldverstrekker de consumenten op 12 oktober 2022 onjuist heeft geïnformeerd. Daarmee heeft de geldverstrekker haar informatieverplichting geschonden. Deze verplichting vloeit voort uit de overeenkomst, op grond waarvan de geldverstrekker verplicht is zorgvuldig te handelen jegens de consumenten. Voor zover de consumenten als gevolg van deze tekortkoming schade hebben geleden, is de geldverstrekker in beginsel dan ook gehouden deze schade te vergoeden.

3.8 De commissie stelt daarbij voorop dat schade niet wordt berekend aan de hand van teleurgestelde verwachtingen.[1] Een rechtens toewijsbare schadevergoeding dient de schuldeiser (de consumenten) zoveel mogelijk in de toestand te brengen waarin zij zouden verkeren indien het schadeveroorzakende feit (de tekortkoming) niet zou hebben plaatsgevonden.

3.9 De consumenten stellen dat zij schade hebben geleden doordat zij hun lage rente niet mee kunnen nemen naar een nieuwe hypothecaire geldlening, onder meer omdat zij hun pensioenvermogen hebben moeten aanspreken om een reeds verstrekte lening aan hun kinderen te kunnen financieren. Deze lening was gefinancierd middels de hypothecaire geldlening. Uitgaande van de hiervoor weergegeven maatstaf hebben de consumenten op dit punt onvoldoende onderbouwd dat zij schade hebben geleden. De consumenten hadden op dit punt niet in een andere financiële positie verkeerd als de geldverstrekker wel de juiste informatie had verstrekt. In dat geval was immers direct duidelijk geworden dat de consumenten niet in aanmerking kwamen voor de verhuisregeling en dat zij hun lagere rente dus niet konden meenemen naar een hypotheek op hun oude woning. Ook dan hadden zij hun pensioenvermogen moeten aanspreken om de lening aan hun kinderen te financieren. Dit is aldus niet het gevolg van de door de geldverstrekker verstrekt foutieve informatie. De vordering wordt op dit punt dan ook afgewezen.

3.10 De consumenten stellen verder dat hun schade bestaat uit de door hen gemaakte taxatiekosten. De geldverstrekker stelt dat de consumenten de taxatiekosten sowieso hadden moeten maken, omdat deze noodzakelijk was om te onderzoeken wat de maximaal te verstrekken hypothecaire geldlening was.

[1] Zie bijv. de uitspraken GC Kifid 2018-093, 2018-276, 2021-0276, 2022-0009 en 2022-0543.

De consumenten stellen dat zij het taxatierapport hebben laten opstellen na het telefoongesprek van 12 oktober 2022, omdat daarin werd gezegd dat zij voor niet meer dan 50% van de woningwaarde gebruik konden maken van de verhuisregeling en het om die reden belangrijk was de waarde van de woning vast te stellen.

3.11 Het verweer van de geldverstrekker slaagt niet. Uit niets blijkt dat de consumenten ook een taxatierapport hadden laten opstellen als hen direct duidelijk was geworden dat zij geen gebruik konden maken van de verhuisregeling. De consumenten hebben het taxatierapport op 17 oktober 2022 laten opstellen, vlak nadat zij door de geldverstrekker onjuist waren geïnformeerd. Zij hebben uiteindelijk ook geen hypothecaire geldlening afgesloten op hun oude woning, omdat zij geen gebruik konden maken van de verhuisregeling. Naar het oordeel van de commissie heeft de geldverstrekker – tegenover hetgeen door de consumenten is aangevoerd – onvoldoende gemotiveerd betwist dat de consumenten deze kosten hebben gemaakt als gevolg van de onjuiste informatie van de geldverstrekker. Dit leidt ertoe dat de geldverstrekker deze kosten aan de consumenten dient te vergoeden. De hoogte van het door de consumenten gevorderde bedrag is door de geldverstrekker niet betwist, zodat het gevorderde bedrag van € 589,- zal worden toegewezen.

3.12 Voor zover de consumenten nog vergoeding vorderen van de tijd die zij aan de aanvraag hebben besteed, geldt dat deze tijd niet voor vergoeding in aanmerking komt. Bovendien hebben de consumenten deze vordering verder ook niet toegelicht of onderbouwd, zodat deze ook om die reden moet worden afgewezen.

Conclusie

3.13 Gezien het voorgaande wordt de vordering tot een bedrag van € 589,- toegewezen en wordt deze voor het overige afgewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat geldverstrekker een bedrag van € 589,- aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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 2022, te vinden op de website 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.

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 2022, 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 de algemene voorwaarden

"(…) ***15 VERHUIZEN***

Leest u dit eerst

- *Oude lening (hypotheek): als we het hebben over uw oude lening of uw oude hypotheek bedoelen we de lening, de hypotheek, die u heeft gesloten voor uw oude woning (het oude onderpand).*
- *Nieuwe lening (hypotheek):uw nieuwe lening (hypotheek) is de lening (hypotheek) die u sluit om uw nieuwe woning (het nieuwe onderpand) te kopen. De woningen (onderpanden) bij de oude en nieuwe lening zijn dus anders. Bepaalde kenmerken van leningdelen kunnen meeverhuizen, maar het onderpand kan niet meeverhuizen.*

Rentecondities: dit zijn de rentevorm, de resterende rentevastperiode en het rentepercentage die voor een bepaald leningdeel van uw oude lening gelden. Deze rentecondities kunt u (onder voorwaarden) meeverhuizen voor de resterende looptijd van de rentevastperiode. Bij leningdelen met een variabel rentepercentage kunt u de rentecondities niet meeverhuizen. U betaalt dan altijd de op dat moment geldende rente(dagrente).

15.1 Wat is de verhuisregeling?

De verhuisregeling betekent dat u uw vaste rente die hoort bij een bepaald deel van uw oude lening mee kunt nemen (verhuizen) naar uw nieuwe lening voor de resterende looptijd van de rentevastperiode. In dit hoofdstuk leest u de voorwaarden waaronder u dat kunt doen. Voor de verhuisregeling zijn drie zaken van belang waarover u in dit hoofdstuk meer leest:

1. De hoogte van de mee te nemen lening(delen)
2. De rente: bestaande uit de resterende rentevastperiode en opbouw van de rente
3. De hypotheek(vorm)

15.2 Wanneer kan ik gebruikmaken van de verhuisregeling?

Er zijn twee manieren om gebruik te maken van de verhuisregeling:

1. U koopt eerst een nieuwe woning en verkoopt daarna uw oude woning
2. U verkoopt eerst uw oude woning en koopt daarna een nieuwe woning.

Koopt u eerst een nieuwe woning? Dan kunt u bij de aanvraag voor uw nieuwe lening aangeven dat u gebruik wilt maken van de verhuisregeling. Verkoopt u eerst uw oude woning? Dan moet u binnen 1 maand nadat u uw woning heeft verkocht, een nieuwe lening bij Moneyou sluiten voor uw nieuwe woning. Dit betekent dat er een renteaanbod voor uw nieuwe woning uitgebracht moet zijn. Het type hypotheek moet hetzelfde zijn. Als Moneyou uw type hypotheek niet meer aanbiedt, dan kijkt Moneyou naar het type hypotheek dat het meeste lijkt op uw type hypotheek. Moneyou bepaalt welke dat is. Als u akkoord gaat met dit type hypotheek, dan kunt u uw rente meeverhuizen.

Het kan zijn dat door op een bepaald moment geldende wet- of regelgeving, de geldende Gedragscode Hypothecaire Financieringen of door bepaald beleid van Moneyou u niet het totale bedrag van uw oude lening kunt meenemen naar uw nieuwe hypotheek. Ook kan het zijn dat u een bepaalde hypotheekvorm niet kunt meenemen naar uw nieuwe lening. U moet dan voor het deel dat u niet mee kunt nemen een nieuw leningdeel of nieuwe leningdelen afsluiten. Daar moet u dan het rentepercentage over betalen dat op dat moment door Moneyou wordt aangeboden. (…)"