Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0536

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	7 juli 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., handelend onder de naam Florius, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consumenten hebben hun bestaande hypothecaire geldlening laten aanpassen door de bank. Zij beklagen zich erover dat de aanpassingen niet voldoen aan hun wensen. Daarnaast stellen de consumenten dat de bank hen onnodig naar de notaris gestuurd heeft. De consumenten vorderen aanpassing van de hypothecaire geldlening en vergoeding van de notariskosten. De bank betwist dat de hypothecaire geldlening niet goed aangepast zou zijn. De consumenten hebben pas na afloop andere wensen naar voren gebracht. Daarnaast stelt de bank zich op het standpunt dat de consumenten naar de notaris moesten omdat de bestaande inschrijving niet afdoende was. De commissie is van oordeel dat de hypothecaire geldlening niet op kosten van de bank aangepast hoeft te worden en dat de bank de notariskosten ook niet hoeft te vergoeden. De vorderingen van de consumenten worden afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De commissie heeft aanvankelijk een mondelinge behandeling laten organiseren, maar vanwege persoonlijke omstandigheden aan de kant van de consumenten is de mondelinge behandeling geannuleerd. 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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In 2006 hebben de consumenten een hypothecaire geldlening afgesloten bij een rechts-voorganger van de bank, bestaande uit drie leningdelen en een overbruggingslening. In de hypotheekakte van destijds is opgenomen:

> *"**geldlening***
>
> *2.1 Wegens vandaag van de geldgever te leen ontvangen gelden, zijn de geldnemers schuldig aan de geldgever, die uit hoofde van op vandaag ter leen verstrekte gelden te vorderen heeft van de geldnemers, een bedrag van € 350.000,00 (drie honderd vijftig duizend euro), hierna te noemen: <<de hoofdsom>>, welk bedrag is gesplitst in:*
>
> *(...)*
>
> ***hypotheekverlening en verpanding***
>
> *3.1 Ter uitvoering van voormelde overeenkomst en tot zekerheid voor:*
>
> *1. de terugbetaling van de hoofdsom;*
>
> *met een (gezamenlijk) bedrag van € 350.000,00 (drie honderd vijftig duizend euro);*
>
> *2. de betaling van:*
>
> *a. de bedongen renten met inbegrip van eventueel later overeen te komen verhogingen daarvan;*
>
> *b. de in verband met deze geldlening en zekerheidstelling door de geldgever aan de geldnemers in rekening gebrachte of te brengen kosten;*
>
> *c. al hetgeen de geldgever in verband met deze geldlening met zekerheidstelling verder heeft of zal hebben te vorderen;*
>
> *welke sub 2a, b en c bedoelde bedragen in het geheel worden begroot op een bedrag van € 140.000,00 (één honderd veertig duizend euro) (40% (veertig procent) van de hoofdsom,)*
>
> *3. derhalve tot een bedrag van € 490.000,00 (vier honderd negentig duizend euro) (140% (een honderd veertig procent) van gemelde hoofdsom)"*

2.2 Na een wijziging in 2016, bestond de hypothecaire geldlening in 2020 nog uit drie leningdelen: twee annuïteitendelen en een aflossingsvrij leningdeel. Het aflossingsvrije leningdeel heeft een hoofdsom van € 140.119,-. In 2020 hebben de consumenten de rente voor hun drie leningdelen aangepast door middel van rentemiddeling. De rente voor het aflossingsvrije leningdeel is toen tot in 2030 vastgezet tegen 2,19%.

2.3 In 2024 wilden de consumenten een aanpassing doen aan de hypothecaire geldlening. Zij hebben daartoe een aanvraag ingediend bij de bank. Eén van de consumenten is hypotheekadviseur van beroep en is opgetreden als de hypotheekadviseur van de consumenten in deze aanvraag.

2.4 Op 29 augustus 2024 heeft de bank een renteaanbod uitgebracht aan de consumenten, met twee nieuwe lineaire leningdelen van € 140.119,-. Het ene leningdeel met een looptijd van 30 jaar en een rente 4,38%, 20 jaar vast. Het andere leningdeel met een looptijd van 20 jaar en de rente voor 5 jaar vast tegen 3,88%. De consumenten hebben hierop per e-mail verzocht om een correctie door te voeren, omdat het leningdeel van € 140.119,- nu tweemaal opgenomen is en dat niet de bedoeling is:

> *"Ik heb een rente aanbod mogen ontvangen, maar daar zie ik een leningdeel in, welke 2x opgenomen is, in plaats van 1x. Het leningdeel van 140119 EUR is nu 2x opgenomen en dat is niet de bedoeling. Kan hier even een correctie op komen, want dit rente aanbod is niet als gewenst. Alvast dank..."*

2.5 Op 13 september 2024 heeft de bank een rappelbrief naar de consumenten gestuurd, waarin de bank stukken opvraagt over de onderneming van één van de consumenten. Daarnaast hebben de consumenten op verzoek van de bank op 13 september 2024 een e-mail gestuurd met verduidelijking van hun wensen. In die e-mail is opgenomen:

> *"Op verzoek van u, bijgaand de juiste leningdelen nog even in kaart brengen.*
>
> *Het huidige annuïtaire deel resterend € 82452,- ongewijzigd laten*
> *Het huidige annuïtaire deel resterend € 40186 ongewijzigd laten*
> *Het huidige aflossingsvrije deel resterend € 140119 omzetten naar Lineair voor 20 jaar*
>
> *Een nieuw aflossingsvrij deel van € 86108*
>
> *Totale verstrekking € 348865"*

2.6 Op 17 september 2024 heeft de bank informatie opgevraagd bij de consumenten: van welk notariskantoor de consumenten gebruik willen maken, een nieuwe versie van een werkgeversverklaring omdat de ondertekening niet voldoet en een omschrijving van het bestedingsdoel van het nieuwe leningdeel.

2.7 Op 19 september 2024 heeft de bank een offerte uitgebracht aan de consumenten. Eén van de consumenten heeft in zijn hoedanigheid als hypotheekadviseur van de consumenten het volgende Whatsapp-gesprek gevoerd met de bank, op 19 september 2024 vanaf 11:09 uur:

> *"De bank: Overeenkomst is eruit*
>
> *De bank: Gelijk tekenen en retourneren*

De consument: Ga ik doen, zie wel wat afwijkingen, maar vind het voor nu even prima, wil niet meer muteren.

De consument: afbeelding weggelaten

De consument: Dit kan toch niet...

De consument: Of krijg ik 130k cadeau van jullie

De consument: Wordt een 2e hypotheek gevestigd, maar inschrijving is 350k daar zit ik simpelweg onder.

De consument: Maar goed ik ben er klaar mee en ga wel tekenen. Anders moet ik weer door 7 personen nagekeken worden. Jij in ieder geval bedankt voor je inzet.

(...)

De bank: Hi is een inschrijving van voor 2006. En die staat als gesloten inschrijving en kan dus niet onderhands opgenomen worden.

De bank: Staat dit niet in je hypotheekakte? Acceptant heeft dit toch wel gezien en gecommuniceerd met je?

De bank: Wat een vreemd verhaal. Moet ik iets doen?

De consument: Ja, maar [medewerker van de bank] wist het niet meer en [andere medewerker van de bank] eigenlijk ook niet

De consument: Dus notaris gaat het nu uitzoeken en [andere medewerker van de bank] gaf aan dat als niet nodig was, kosten zouden vervallen, maar nu is ie als 2e hypotheek ingezet, een hele dikke inschrijving, ik snap er geen barst meer van, zo moet ik wel langs notaris, maar goed ben er klaar mee. Morgen ga ik tekenen voor de nieuwe boot, en kan ik komend jaar mijn woning geheel verbouwen.

De consument: Bedoel afbouwen, de rest is al gedaan.

De bank: Ik ga t even vragen aan de teamleider

De consument: Ga zelf dan ook wel extra aflossingen doen, want nu ook alles opgerekt, wat niet de bedoeling was, maar goed, los het zelf wel op.

2.8 De consumenten hebben de offerte op 19 september 2024 voor akkoord ondertekend. Op 23 september 2024 heeft de bank een nieuwe offerte uitgebracht aan de consumenten. De consumenten hebben de acceptatieverklaring van de offerte van 23 september 2024 op 25 september 2024 ondertekend, en met de hand bijgeschreven *"onder protest als besproken"*. De inhoud van de offertes van 19 en 23 september 2024 is gelijk en houdt het volgende in: twee van de drie leningdelen zijn ongewijzigd.

Het aflossingsvrije leningdeel is omgezet naar lineaire aflossing, met een looptijd van 30 jaar, tegen de actuele rente van 4,24%, die 20 jaar vaststaat. De hoofdsom van dat leningdeel is ongewijzigd: € 140.119,-. Daarnaast houden de offertes een nieuw annuïtair leningdeel in.

2.9 Op 27 september 2024 is de hypotheekakte gepasseerd bij de notaris. De notaris van de consumenten heeft op 11 oktober 2024 een e-mail gestuurd naar de klachtenafdeling van de bank, waarin opgenomen is:

> *"Hierbij bericht ik u inzake bovenstaande hypotheekverhoging van [de consumenten]. In mijn ogen was in deze situatie een extra hypothecaire inschrijving overbodig, aangezien de reeds bestaande inschrijving voldoende ruimte bood om de verhoging te kunnen verstrekken. Dan is het gebruikelijk dat een extra lening wordt verstrekt met gebruikmaking van de reeds bestaande hogere inschrijving."*

2.10 Op 25 oktober 2024 heeft een medewerker van de bank een e-mail naar de consumenten gestuurd, waarin opgenomen is:

> *"Intern ben ik zaken bij verschillende afdelingen nagegaan.*
>
> *De akte betreft een gesloten inschrijving, dit betekend dat er niet onderhands verhoogd kan worden.*
>
> *Ook is aflossingsvrij consumptief sinds juli 2024 bij ons niet meer mogelijk, dit leningdeel zal dus blijven bestaan zoals deze nu is.*
>
> *Het enige wat wij kunnen doen is het leningdeel wat foutief is omgezet qua rente / looptijd veranderen.*
>
> *Graag vernemen wij een reactie."*

De klacht en vordering

2.11 De consumenten beklagen zich over de wijzigingen die de bank heeft doorgevoerd. Die komen niet overeen met hun aanvraag. De consumenten wilden het aflossingsvrije leningdeel aanpassen naar lineaire aflossing, met behoud van het rentepercentage tegen een looptijd van 20 jaar. Zij hebben meermaals telefonisch aan de bank doorgegeven hoe om te gaan met de omzetting van het aflossingsvrije deel: dat zij dat wilden wijzigen naar een aflossing van 20 jaar op lineaire wijze met behoud van de rente. De offerte is echter uitgewerkt door een nieuw leningdeel te vormen, met een looptijd van 30 jaar in plaats van 20 jaar en een nieuwe rente van 20 jaar vast. Terwijl de consumenten voor het aflossingsvrije leningdeel een rente hadden die tot 2031 vaststond tegen 2%. Die rente hadden de consumenten met rentemiddeling gekocht.

2.12 Daarnaast wilden de consumenten een nieuw aflossingsvrij leningdeel afsluiten, met een looptijd van 30 jaar en een rente van 5 jaar vast.

Dat bleek niet aflossingsvrij te kunnen, dus dit is het nieuwe annuïteiten leningdeel geworden. Daar hebben de consumenten zich bij neergelegd, zij hebben daar geen klacht over.

2.13 De consumenten stellen dat zij na ontvangst van het renteaanbod hebben opgemerkt dat hun verzoek niet juist verwerkt was en dat de bank toen antwoordde dat de hierna uit te brengen offerte de juiste informatie zou bevatten. Het duurde vervolgens lang voordat de offerte uitgebracht werd en de consumenten hadden een deadline (in verband met de besteding van het geld) op de dag dat de offerte uitgebracht werd. De consumenten hebben heel veel contact gehad met de bank en er was in elk geval één medewerker die begreep wat de consumenten wensten. Nadat de offerte van 19 september 2024 werd uitgebracht, hebben de consumenten gelijk bij de bank aangegeven dat de offerte niet klopte. Omdat de bank zei dat het een en ander aangepast zou worden en omdat de consumenten onder tijdsdruk stonden, hebben zij de offerte toch getekend. Bij de notaris was er de nieuwe offerte, van 23 september 2024, maar die bleek gelijk aan de offerte van 19 september 2024. Die hebben de consumenten onder protest getekend.

2.14 Daarnaast beklagen de consumenten zich over de notariskosten die in rekening gebracht zijn. Dat was geheel onnodig, want de hypothecaire inschrijving was hoog genoeg. Het betrof slechts een onderhandse verhoging van de hypothecaire geldlening. De notaris heeft twee keer naar de bank gebeld, met het verzoek om even af te stemmen, maar de bank heeft niet teruggebeld. De consumenten hebben daarom ‘onder protest’ getekend bij de notaris.

2.15 Net voordat de offerte uitgebracht werd, hebben de consumenten een acceptant van de bank gesproken die zei dat de aanpassingen doorgevoerd zouden worden en dat de consumenten de notariskosten terug zouden kunnen krijgen. Dit is allebei niet gebeurd. Telefonisch heeft de bank uitspraken gedaan dat de consumenten de offerte maar moesten tekenen en dat de aanpassingen dan nog wel doorgevoerd zouden worden, zoals het vergoeden van de kosten van de notaris. In de klachtbehandeling bood de bank ook aan om de notariskosten terug te betalen, maar dan zouden de consumenten hun klacht over aanpassing van het leningdeel moeten intrekken. Daar waren zij absoluut niet toe bereid.

2.16 De consumenten vorderen dat de bank hun notariskosten van € 898,- terugbetaalt en dat de bank het lineaire leningdeel aanpast naar een lineair leningdeel met een looptijd van 20 jaar en de oude rente van de consumenten.

Het verweer

2.17 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

3.1 Aan de commissie is voorgelegd of de bank de looptijd en de rente van het lineaire leningdeel kosteloos moet wijzigen naar respectievelijk 20 jaar en 2,19% en of de bank de consumenten onnodig notariskosten heeft laten maken. De commissie is van oordeel dat de bank het lineaire leningdeel niet kosteloos hoeft te wijzigen en dat de bank de consumenten niet onnodig notariskosten heeft laten maken en licht dat als volgt toe.

Wat zijn de consumenten en de bank met elkaar overeengekomen?

3.2 De consumenten stellen dat de bank op de hoogte was van de wensen van de consumenten, en ten onrechte niet aan die wensen voldaan heeft. Daarnaast heeft de bank volgens de consumenten toegezegd dat de hypothecaire geldlening kan worden aangepast zodat de hypothecaire geldlening aan die wensen voldoet. De bank heeft deze beide stellingen betwist. Ten eerste was volgens de bank niet duidelijk dat de consumenten het aflossingsvrije leningdeel wilden omzetten, in de aanvraag was het lineaire leningdeel namelijk alleen als een nieuw leningdeel opgenomen. Ook hebben de consumenten niet op een andere manier kenbaar gemaakt dat zij het aflossingsvrije leningdeel wilden omzetten naar lineair en qua looptijd. Na ontvangst van het renteaanbod (zie overweging 2.4) hebben de consumenten kenbaar gemaakt dat zij het aflossingsvrije leningdeel wilden omzetten naar lineair, en dit is verwerkt in de offerte. Dat de consumenten bedoelden dat de *looptijd* moest worden aangepast naar 20 jaar, hebben zij volgens de bank niet kenbaar gemaakt in het aanvraagtraject. De bank vatte de opmerking van de consumenten over '20 jaar' in de e-mail van 13 september 2024 (geciteerd in overweging 2.5) op als een verzoek om de *rente* voor 20 jaar vast te zetten en dat is gebeurd.

3.3 De commissie overweegt als volgt over de looptijd van het lineaire leningdeel. Uit het dossier volgt *niet* dat de consumenten duidelijk kenbaar hebben gemaakt dat zij de looptijd wilden aanpassen naar 20 jaar. De bank had wel kunnen navragen wat de consumenten precies bedoelden: wilden zij de looptijd of de rente op 20 jaar zetten? Dat heeft de bank niet gedaan. De commissie is van oordeel dat de bank niet tekortgeschoten is, omdat zij op 19 september 2024 een offerte heeft uitgebracht waarin de looptijd op 30 jaar stond en de rente op 20 jaar. Toen hadden de consumenten volgens de bank nog voldoende tijd om op te merken dat zij een looptijd van 20 jaar bedoelden. Zij gingen immers pas ruim een week later, op 27 september 2024 naar de notaris. De commissie volgt de bank hierin. De consumenten hadden, zeker omdat één van hen als hypotheekadviseur optrad, de verantwoordelijkheid om na ontvangst van de offerte op te merken dat de looptijd niet overeenstemde met hun wensen. Het is niet gebleken dat de consumenten dat bezwaar gemaakt hebben voordat zij de offerte ondertekenden en de hypotheekakte passeerde bij de notaris. De consumenten stellen dat zij onder tijdsdruk besloten hebben geen verzoek tot aanpassing meer in te dienen bij de bank. De consumenten stellen echter ook dat zij die tijdsdruk aan de bank wijten omdat het telkens lang duurde voordat de bank stappen ondernam.

De bank heeft daar tegenin gebracht dat er telkens voortgang is geweest aan de kant van de bank. De commissie onderschrijft dat er telkens voortgang is geweest, dit volgt uit de gebeurtenissen zoals hiervoor weergegeven onder het kopje 'Wat is er gebeurd?'. De tijdsdruk die voortvloeit uit de besteding van de gelden komt voor rekening en risico van de consumenten en valt de bank niet aan te rekenen. Bovendien was er, zoals genoemd, volgens de bank voldoende tijd om de offerte vóór 27 september 2024 aan te passen. De handgeschreven opmerking van de consumenten 'onder protest als besproken' bij de ondertekening op 25 september 2024, verandert tot slot niets aan de geldigheid van de overeenkomst. Er was ook al een overeenkomst tot stand gekomen door de ondertekening op, 19 september 2024, van de gelijkluidende offerte van 19 september 2024. Daarom geldt de looptijd zoals die schriftelijk overeengekomen is.

3.4 Voor de wijziging van de rente naar de actuele rentestand geldt ook dat het de commissie niet is gebleken dat de consumenten vóór ondertekening van de offerte en het passeren van de hypotheekakte bij de notaris aan de bank gemeld hebben dat de rente niet aan hun wensen voldeed. Daarnaast stelt de bank dat de consumenten bij hun klacht een aanvraag hebben overgelegd die de bank niet van hen ontvangen heeft. In de aanvraag die de consumenten overgelegd hebben aan Kifid, is een rentepercentage van 2,19% genoemd bij het relevante leningdeel. In de aanvraag die de bank van de consumenten ontvangen heeft, is echter de actuele rente genoemd (3,72%), en is niet vermeld dat de consumenten hun oude rente wilden behouden. De consumenten stellen dat de bank een ander rente-percentage ingelezen heeft en dat de situatie telefonisch en per mail opgehelderd is. De bank betwist dat zij de aanvraag 'ingelezen' heeft, en voert aan dat de aanvraag rechtstreeks ingediend is door één van de consumenten in zijn hoedanigheid als hypotheekadviseur. De commissie merkt op dat de consumenten hun stelling dat zij telefonisch en per e-mail duidelijk gemaakt hebben welke rente zij wensten, niet onderbouwd hebben. Hierdoor, en doordat de bank een afwijkende aanvraag overgelegd heeft, is voor de commissie niet komen vast te staan dat de consumenten het gewenste rentepercentage van 2,19% bij de bank kenbaar gemaakt hebben. Daarom geldt het rentepercentage zoals schriftelijk overeengekomen.

Redelijkheid en billijkheid

3.5 Het uitgangspunt is dat een overeenkomst wordt nagekomen, tenzij dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek, zie de bijlage). De commissie ziet in het onderhavige geval geen aanknopingspunten voor een oordeel dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn dat de overeengekomen hypothecaire geldlening wordt nagekomen.

Zijn er toezeggingen gedaan?

3.6 De consumenten stellen dat aan hen is toegezegd dat zij de hypothecaire geldlening zouden kunnen aanpassen nadat zij de offerte hadden getekend. De bank betwist dit.

Volgens de bank is alleen een toezegging gedaan ten aanzien van de notariskosten, waarover meer onder het kopje ‘De notariskosten’.

3.7 Voor zover de consumenten stellen dat aan hen is toegezegd dat zij de offerte konden tekenen en dat de hypothecaire geldlening daarna nog aangepast zou kunnen worden, is dat niet komen vast te staan voor de commissie. De consumenten hebben hun stelling namelijk niet onderbouwd en de bank heeft haar betwisting voldoende gemotiveerd met een e-mail van een bij de aanvraag betrokken medewerker. Diezelfde medewerker heeft op 25 oktober 2024 wel naar de consumenten gemaild dat de rente en looptijd van het foutief omgezette leningdeel aangepast kan worden. Maar, zoals de bank naar voren gebracht heeft, is die e-mail van na ondertekening van de offerte, dus hebben de consumenten zich bij het ondertekenen van de offerte niet gebaseerd op die toezegging. Daarnaast blijkt uit die e-mail niet op wiens kosten die aanpassing doorgevoerd kan worden. De bank heeft toegelicht dat op 25 oktober 2024 een onderzoek gaande was in het kader van de klacht-behandeling en dat daaruit volgde dat de bank geen fout gemaakt had. Ook de commissie is van oordeel dat uit de e-mail van 25 oktober 2024 niet kan worden opgemaakt dat de bank de hypothecaire geldlening nu kosteloos moet aanpassen.

De notariskosten

3.8 De volgende vraag is of de bank de consumenten onnodig notariskosten heeft laten maken. Volgens de consumenten hoefden zij niet naar de notaris, omdat hun bestaande hypotheekrecht hoog genoeg was. De bank betwist dat zij gebruik konden maken van dat bestaande hypotheekrecht, en voert aan dat het hypotheekrecht alleen gevestigd was voor de hypothecaire geldlening die in 2006 verstrekt is, niet voor toekomstige vorderingen van de bank uit hoofde van nog te sluiten overeenkomsten. Volgens de bank volgt dit uit de tekst van de hypotheekakte (overweging 2.1). De reactie van de consumenten hierop is dat zij in 2016 de hypothecaire geldlening ook gewijzigd hebben (beleggings-/levenhypotheek omgezet naar annuïtaire aflossing) en dat toen door de bank zelf een deel opnieuw op 30 jaar gezet is, waarvoor de consumenten niet bij de notaris geweest zijn. Uiteindelijk heeft een medewerker van de bank in 2024 gezegd: ga maar naar de notaris, en als de notaris bevestigt dat het onnodig is, zullen de kosten vergoed worden.

3.9 Op basis van het voorgaande stelt de commissie vast dat de bank van de consumenten mocht verlangen dat zij een nieuw hypotheekrecht zouden vestigen en dus notariskosten moesten maken. Het bestaande hypotheekrecht bood immers geen zekerheid voor nieuwe leningdelen. Dit volgt uit de omschrijving (zie overweging 2.1) van de vorderingen waarvoor dat hypotheekrecht was gevestigd. Dat zijn uitsluitend de vorderingen in verband met de destijds verstrekte geldlening. Mogelijk was de wijziging in 2016 zodanig dat daar geen nieuw hypotheekrecht voor gevestigd hoefde te worden, of heeft de bank toen over het hoofd gezien dat een nieuw hypotheekrecht nodig was. Dat maakt echter niet dat het in 2024 gevestigde hypotheekrecht overbodig was.

3.10 De bank erkent dat een medewerker van de bank toegezegd heeft dat de notariskosten terugbetaald kunnen worden als een nieuw hypotheekrecht onnodig was. Volgens de bank heeft zij, na de e-mail van de notaris van 11 oktober 2024 (zie overweging 2.9), op 15 oktober 2024 telefonisch contact gehad met de notaris. Toen zei de notaris dat het wat hem betreft aan de bank was om te bepalen of een nieuwe inschrijving noodzakelijk was. Hij begreep het standpunt en gaf aan slechts op verzoek van de consumenten contact met de bank te hebben gezocht. Omdat het nieuwe hypotheekrecht wel nodig was, is de bank naar eigen zeggen niet gehouden om de notariskosten aan de consumenten te vergoeden.

3.11 Voor de commissie vormt de toezegging aan de consumenten over de notariskosten ook geen aanleiding om de notariskosten te vergoeden. Omdat de toezegging telefonisch gedaan is, is niet vast te stellen wat precies gezegd is. Daarom kan de commissie alleen uitgaan van de toezegging die de bank erkent. Die toezegging zou er alleen voor zorgen dat de bank notariskosten moet vergoeden als de notariskosten ten onrechte gemaakt zijn. Zoals hiervoor overwogen, is daar geen sprake van.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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