Einduitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0237B

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

Datum uitspraak	10 juli 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Lloyds Bank GmbH, gevestigd te Berlijn, Duitsland, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Einduitspraak. In de tussenuitspraak heeft de commissie geoordeeld dat de bank toezeggingen over de rentecondities na ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid moet nakomen. De bank is in de gelegenheid gesteld aan te geven hoe dit uitgevoerd kan worden en welke schadevergoeding aan de consument toekomt. De consument heeft daarop gereageerd. Het geschil is hiermee grotendeels opgelost. De commissie doet nu nog uitspraak over twee resterende vorderingen: vergoeding van advieskosten en immateriële schadevergoeding. De eerste vordering wordt toegewezen en de andere wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de stukken die ten grondslag liggen aan de tussenuitspraak in dit geschil, met nummer 2025-0237A, plus de documenten die na de tussenuitspraak door partijen aan Kifid zijn ingestuurd. Die documenten zijn de reactie van de bank op de tussenuitspraak en de reactie van de consument op die reactie van de bank.

1.2 De commissie heeft in de tussenuitspraak al vastgesteld dat de uitspraak in deze procedure bindend is. Partijen zijn dus gebonden aan de uitkomst.

2. De beoordeling

De tussenuitspraak

2.1 De inhoud van de tussenuitspraak moet hier als ingevoegd worden beschouwd. De commissie heeft in de tussenuitspraak – kort gezegd – geoordeeld dat de consument, door meerdere toezeggingen van de bank, er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat hij het rentepercentage over de volledige lening uit 2020 mocht behouden na het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid.

2.2 De bank is in dat kader in de gelegenheid gesteld om kenbaar te maken of het mogelijk is om de hypothecaire geldlening zodanig aan te passen dat die voldoet aan de toegezegde hypothecaire geldlening. Daarnaast is de bank in de gelegenheid gesteld om 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 hiervoor verwoord is 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. De consument is vervolgens in de gelegenheid gesteld om op de terugkoppeling van de bank te reageren. Verdere beslissingen zijn door de commissie aangehouden.

De reacties van partijen

2.3 De bank heeft kenbaar gemaakt dat het mogelijk is om de hypothecaire geldlening zodanig aan te passen dat die voldoet aan de toegezegde hypothecaire geldlening. Dit heeft de bank reeds uitgevoerd. De consument is het eens met de aanpassing door de bank, dus hierover hoeft de commissie geen verder oordeel te geven.

2.4 Ook heeft de bank een schadeberekening gemaakt voor de schade die de consument volgens de bank gemaakt heeft vanaf het moment van het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid. De consument is het ook eens met de berekening van de bank, dus hierover hoeft de commissie ook geen oordeel te geven. Wel is nog relevant dat die schade reeds is uitbetaald aan de consument, maar dat de consument heeft opgemerkt dat de door de bank toegezegde wettelijke rente nog niet is uitbetaald. De bank zal de wettelijke rente dan ook nog aan de consument moeten vergoeden, voor zover dat in de tussentijd niet reeds gebeurd is.

2.5 De consument heeft naar voren gebracht dat hij nog wel graag een beoordeling ontvangt over zijn resterende vorderingen. Het gaat om de vierde en vijfde vordering uit overweging 2.37 van de tussenuitspraak:

> *"Ten vierde vordert de consument de kosten van € 1.000,- die hij gemaakt heeft voor het adviesrapport in 2022, omdat achteraf bezien 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."*

De advieskosten worden vergoed

2.6 De consument vordert vergoeding voor de advieskosten die hij in 2022 gemaakt heeft, omdat die gebaseerd waren op een uitgangspunt dat de bank vervolgens verlaten heeft. De bank stelt dat zij die kosten niet hoeft te vergoeden, omdat de consument zelf besloten heeft om die kosten te maken.

De commissie stelt vast dat de consument door toedoen van de bank tweemaal hypotheekadvies nodig had, omdat de bank na verloop van tijd van standpunt veranderde. Op zichzelf is het toegestaan om beleid te wijzigen na verloop van tijd, en om uitzonderingen te maken op beleid, maar in dit geval communiceerde de bank daar niet zorgvuldig over. Daarmee heeft de bank haar zorgplicht geschonden. Omdat de consument tweemaal advies gevraagd heeft en daarvoor kosten gemaakt heeft, is de commissie van oordeel dat de bank daarom de gevorderde € 1.000,- aan advieskosten aan de consument moet vergoeden.

Geen immateriële schadevergoeding

2.7 Ten slotte de vordering van € 2.000,- voor ongemak, tijd, stress en psychisch leed. Volgens de bank heeft de consument geen recht op immateriële schadevergoeding. De commissie kan zich voorstellen dat de consument last heeft gehad van de situatie, bovenop de echtscheidingssituatie waarin hij al verkeerde. Voor het toekennen van immateriële schadevergoeding worden echter hoge eisen gesteld in artikel 6:106 BW (zie de bijlage). Uit hetgeen de consument naar voren heeft gebracht, volgt onvoldoende dat hij recht heeft op dergelijke vergoeding. Daar komt bij dat volgens vaste lijn in de uitspraken van de Kifid een vergoeding voor bestede tijd in beginsel niet wordt toegewezen.[1] Men heeft in het maatschappelijk verkeer het een en ander van elkaar te dulden en het oplossen van conflicten kost nu eenmaal tijd, waarvoor ook bepaalde kosten moeten worden gemaakt. Deze kosten komen in beginsel niet voor vergoeding in aanmerking.

3. De beslissing

De commissie

- beslist dat de bank een bedrag van € 1.000,- aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd;
- beslist dat de bank de in haar brief van 15 april 2025 (reactie op de tussenuitspraak) toegezegde wettelijke rente van € 403,92, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd, maar alleen voor zover de bank de wettelijke rente niet in de tussentijd al vergoed heeft;
- wijst al het overige af.

[1] Zie bijvoorbeeld Kifid GC 2021-0671 en 2021-1053, te vinden op www.kifid.nl.

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 2024, 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 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

Burgerlijk Wetboek

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.