

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0773

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. M.C. Mulder als secretaris)

Datum uitspraak	13 oktober 2023
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten (of afzonderlijk: de consument sub I en de consument sub II)
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Beroep op verhuisregeling. De consumenten hebben hun relatie beëindigd en de gezamenlijke woning verkocht. Zij hebben vervolgens ieder een eigen woning gekocht. De consumenten menen dat zij beiden recht hebben op toepassing van de verhuisregeling. De bank heeft dit echter maar voor één van de consumenten toegestaan. De consument sub I heeft gebruik gemaakt van de verhuisregeling en de consument sub II niet. De consument sub I heeft consument sub II een vergoeding betaald. De consumenten vorderen een schadevergoeding van de bank. De commissie is van oordeel dat de uitleg die de consumenten aan de verhuisregeling geven niet kan worden gevolgd. Het beleid van de bank dat slechts één van de geldnemers een beroep kan doen op de verhuisregeling is voldoende kenbaar en is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. De vordering wordt afgewezen.

I. Procedure

- I.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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek van de bank.
- I.2 De consumenten zijn in deze zaak vertegenwoordigd door de heer [naam 3], hypotheekadviseur te Purmerend.
- I.3 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.
- I.4 De consumenten 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 De consumenten hebben in 2016 een hypothecaire geldleningsovereenkomst afgesloten bij de bank. Het ging om een lening bestaande uit één leningdeel van € 392.400,- tegen een rente van 2,410% met een rentevastperiode van 20 jaar tot 1 november 2036.
- 2.2 Op deze geldleningsovereenkomst waren de Voorwaarden Budget hypotheek van ABN AMRO uit maart 2016 (hierna: de voorwaarden) van toepassing verklaard. In deze voorwaarden is de volgende bepaling opgenomen:

“Begrippenlijst bij de Voorwaarden Budget Hypotheek

Verhuisregeling De verhuisregeling betekent dat u het rentepercentage onder bepaalde voorwaarden mee kunt nemen naar uw nieuwe lening. Dit geldt voor het vaste rentepercentage van uw oude leningdeel of leningdelen. In de voorwaarden leest u meer hierover of vraag uw adviseur om uitleg.

(...)

1.4 Leningdelen

1. Uw lening kan zijn verdeeld in verschillende delen. Dit worden leningdelen genoemd. Het bedrag van alle leningdelen samen is de hele lening. In uw offerte staan de kenmerken van al uw leningdelen.

(...)

15. Verhuizen

Leest u dit eerst

1. **Oude lening** (hypotheek): als we het hebben over uw oude lening (uw oude hypotheek) bedoelen we de lening (hypotheek) die u heeft gesloten voor uw oude woning (het oude onderpand). Deze oude lening (hypotheek) heeft u terugbetaald of gaat u terugbetalen.
2. **Nieuwe lening** (hypotheek): uw nieuwe lening (uw nieuwe 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 (hypotheek) zijn dus anders. Bepaalde leningdelen kunnen meeverhuizen, het onderpand kan niet meeverhuizen.
3. **Rentecondities**: dit zijn de rentevorm, de resterende rentevaste periode 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 rentevaste periode. Bij leningdelen met een variabel rentepercentage kunt u de rentecondities niet meeverhuizen. U betaalt dan de op dat moment geldende rente (dagrente).

15.1 Wanneer kan ik gebruikmaken van de verhuisregeling?

1. Als u, omdat u uw woning heeft verkocht, uw lening volledig en zonder boete terugbetaalt en u binnen 3 maanden een nieuwe ABN AMRO Budget Hypotheek of Extra Budget Hypotheek sluit voor een andere woning, dan gelden de artikelen 15.2 tot en met 15.9.
2. De verhuisregeling geldt alleen voor leningdelen met een vaste rente.

3. Het kan zijn dat u niet het totale bedrag of de samenstelling van uw oude hypotheek kunt meenemen naar uw nieuwe hypotheek. Bijvoorbeeld als gevolg van wet- en regelgeving, de geldende Gedragscode Hypothecaire Financieringen of door bepaald beleid van de bank. U moet dan voor het deel dat u niet mee kunt nemen een nieuw leningdeel of nieuwe leningdelen afsluiten. Daar moet u dan de op dat moment geldende rente (dagrente) voor betalen.

15.2 Wat is de verhuisregeling?

De verhuisregeling betekent dat u de rentecondities die horen bij een bepaald deel van uw oude lening mee kunt nemen (verhuizen) naar uw nieuwe lening. (...) De afspraken over de hoogte van de rente die gelden voor de rentevaste periode van uw oude leningdeel gelden dan ook voor uw nieuwe leningdeel. Deze afspraken gelden alleen voor de resterende looptijd van de rentevaste periode.”

- 2.3 Op de website van de bank is op de pagina over het meenemen van de hypotheek¹ het volgende opgenomen onder het uitklapmenu “Veelgestelde vragen”:

“Goed om ook te weten over de verhuisregeling

Algemeen

(...)

Bij een (echt)scheiding is het niet mogelijk dat beide ex-partners een deel van de gezamenlijke oude hypotheek meeverhuizen naar twee afzonderlijke nieuwe hypotheeken. Ook is het niet mogelijk dat, wanneer één van de partners in de woning blijft wonen, de verstreckende partner gebruik maakt van de verhuisregeling. Als één van de partners gebruik maakt van de verhuisregeling, dient er altijd schriftelijke toestemming te zijn van de andere partner.”

- 2.4 In 2022 is de relatie van de consumenten beëindigd. Zij hebben besloten de gezamenlijke woning te verkopen en ieder een nieuwe woning te kopen. Beide consumenten hebben een beroep gedaan op de verhuisregeling, zoals onder 2.2 weergegeven. Op dat moment bedroeg het saldo van de hypothecaire geldlening € 333.961,-. De consumenten wilden hiervan ieder maximaal de helft meenemen. De bank heeft dit geweigerd. Uiteindelijk heeft de consument sub I gebruik gemaakt van de verhuisregeling (voor een bedrag van € 149.974,-), waarbij de consument sub II een nieuwe hypothecaire geldlening heeft afgesloten tegen een rentepercentage van 4,17%. De consumenten hebben het door de consument sub II ondervonden (en nog te ondervinden) nadeel, veroorzaakt door de hogere rente, onderling vastgesteld en bij helfte verdeeld.

De klacht en vordering

- 2.5 De consumenten klagen erover dat de algemene voorwaarden het beleid van de bank niet duidelijk weergeven en dat zij niet beiden gebruik hebben kunnen maken van de verhuisregeling.

¹ www.abnamro.nl/nl/prive/hypotheeken/mijn-hypotheek/verhuizen.html.

De consumenten stellen hierdoor schade te hebben geleden en vorderen een schadevergoeding van de bank van € 20.558,-. De consumenten voeren hiervoor het volgende aan:

- Uit artikel 15 van de voorwaarden blijkt niet dat slechts één van de geldnemers een beroep op de verhuisregeling kan doen. Ook wordt in dit artikel of in de overige voorwaarden niet verwezen naar aanvullende voorwaarden of uitleg op de website. De voorwaarden zijn daarmee niet helder, eenduidig en transparant. De consumenten waren er hierdoor niet van op de hoogte dat de bank een dergelijk beleid hanteert, zodat zij zich bij het aangaan van de overeenkomst in 2016 hierover geen volledig beeld hebben kunnen vormen.
- De bank zou geen nadeel hebben ondervonden van het meeverhuizen van de oude lening naar de nieuwe leningen omdat de geldlening al in 2016 is ingekocht op de kapitaalmarkt. Eventuele technische belemmeringen voor de uitvoering, voor zover deze daadwerkelijk bestaan, kunnen niet aan de consumenten worden tegengeworpen.

- 2.6 De gevorderde schade bestaat uit het bedrag dat de consument sub II gedurende de nog resterende periode van de oude lening (14 jaar) meer zal betalen dan als zij ook gebruik had kunnen maken van de verhuisregeling.

Het verweer

- 2.7 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

Waar moet de commissie over oordelen?

- 3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de consument sub II, naast de consument sub I, ook recht had op toepassing van de verhuisregeling van de bank en zo ja, of de bank schadeplichtig is jegens de consument sub II. De commissie komt tot het oordeel dat dit niet het geval is. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

- 3.2 Als uitgangspunt voor de beoordeling van de vordering van de consumenten heeft te gelden dat de bank een vergaande vrijheid toekomt als het gaat om het vaststellen van de producten die zij aanbiedt en de rentetarieven, rentevastperiodes, risicocategorieën en voorwaarden die daarbij horen.² De bank is daarbij gebonden aan de grenzen die de wet, de overeenkomst en de maatstaven van redelijkheid en billijkheid³ daaraan stellen.
- 3.3 Tevens geldt als uitgangspunt dat bij verkoop van de woning de daaraan gekoppelde geldlening wordt afgelost. Voortzetting van de rentecondities van de afgeloste lening is dus in beginsel niet mogelijk. Deze mogelijkheid wordt door de bank wel geschapen in artikel 15 van de toepasselijke voorwaarden. Tussen partijen bestaat onduidelijkheid over de uitleg van dit beding. De commissie gaat er hierbij van uit dat de consumenten met hun stellingen niet hebben bedoeld het beding als oneerlijk of onredelijk beding aan te merken, aangezien in het geval dat de commissie oordeelt dat sprake is van een oneerlijk of onredelijk beding, het gehele beding buiten werking wordt gesteld en er daarmee geen recht bestaat op het meenemen van de rentecondities.
- 3.4 Bij de uitleg van algemene voorwaarden zoals de onderhavige, die door de bank zijn opgesteld en waarover door partijen niet afzonderlijk is onderhandeld, komt het met name aan op objectieve factoren zoals de bewoordingen van de bepaling, gelezen in het licht van de voorwaarden als geheel.⁴ Ook het doel en de functie van de overeenkomst kan bij de overeenkomst worden betrokken. Verder is in dit verband de uitleg *contra proferentem*-regel van belang. Deze regel houdt in dat een onduidelijkheid in de voorwaarden ten nadele van de opsteller, in dit geval de bank, wordt uitgelegd.⁵
- 3.5 De voorwaarden, zoals hiervoor weergegeven onder 2.2, bepalen dat de rentecondities onder bepaalde voorwaarden kunnen worden meegenomen naar een nieuwe hypothecaire geldlening. Naast bepaalde voorwaarden die in artikel 15 zelf worden genoemd, zoals een vaste rente en volledige aflossing van de oude geldlening, bepaalt artikel 15.1 lid 3 dat bepaald beleid van de bank er ook toe kan leiden dat niet het totale bedrag of de samenstelling kan worden meegenomen.
- 3.6 De commissie is van oordeel dat er geen sprake is van onduidelijkheid in de voorwaarden en dat de uitleg van de consumenten geen redelijke lezing is van het betreffende beding. Hiervoor is het volgende redengevend. De verhuisregeling biedt klanten van de bank een regeling die er zonder die bepaling niet is. De oude lening eindigt immers door de aflossing, en daarmee ook de tot dat moment bestaande rentevorm, rentevastperiode en rentetarieven.

² Vgl. o.a. Commissie van Beroep Kifid 2017-029, Geschillencommissie Kifid 2017-464, 2018-351, 2018-596, 2019-985 en 2023-0425.

³ Artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek, zie bijlage.

⁴ Zie Hoge Raad 16 januari 2015, ECLI:NL:HR:2015:83 (overweging 3.6) en Hoge Raad 20 februari 2004, ECLI:NL:HR:2004:AO1427 (overweging 4.1 e.v.) en GC Kifid 2020-500.

⁵ HR 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800 (OV), r.o. 3.7.5 en 3.7.7; Conclusie A-G Hartlief, ECLI:NL:PHR:2017:185, onder punt 3.8-3.10.

De bepaling is daarmee ten gunste van de consumenten geschreven. Daarnaast volgt uit de bewoordingen van de verhuisregeling geen toezegging van de bank dat hier in alle gevallen een beroep op kan worden gedaan. In de voorwaarden is voorts expliciet opgenomen dat bepaald beleid van de bank tot gevolg kan hebben dat de klant niet het totale bedrag of de samenstelling van de oude lening kan meenemen naar de nieuwe lening. Ook volgt uit de bewoordingen van het beding niet dat de oude lening (bestaande uit één leningdeel) kan worden gesplitst in twee afzonderlijke nieuwe leningen of leningdelen. Verder merkt de bank terecht op dat de voorwaarden steeds spreken van ‘nieuwe woning’ en ‘nieuwe lening’ (enkelvoud) en niet van ‘nieuwe woningen’ of ‘nieuwe leningen’ (meervoud). Het beding schept derhalve geen recht voor de consumenten om de rentecondities van de afgeloste lening te verhuizen naar twee afzonderlijke leningen, voor twee afzonderlijke woningen.

- 3.7 Zoals weergegeven onder 3.2 heeft de bank een bepaalde mate van beleidsvrijheid om voorwaarden te stellen ten aanzien van de door haar te verstrekken financiering en de in dat kader aangeboden voordelen zoals de verhuisregeling. Dit wordt door de consumenten ook niet betwist. Het beleid van de bank is dat het bij (echt)scheiding niet mogelijk is dat beide ex-partners een deel van de gezamenlijke oude lening meeverhuizen naar twee afzonderlijke nieuwe hypotheekleningen. Dit beleid is expliciet opgenomen op de website van de bank (zie onder 2.3) en hierdoor inzichtelijk voor alle klanten. Die bepaling is duidelijk en niet anders uit te leggen dan op de wijze waarop de bank dit doet. Het beleid van de bank brengt met zich mee dat de oude lening (in zijn geheel of gedeeltelijk) slechts naar één nieuwe lening meeverhuisd kan worden. Dit beleid is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar.
- 3.8 Het gegeven dat de consumenten via de website van de bank kennis hebben kunnen nemen van het beleid van de bank op het punt van de verhuisregeling, in combinatie met het hiervoor weergegeven oordeel van de commissie dat het beding in de algemene voorwaarden niet zo moet worden uitgelegd dat beide consumenten recht hebben om de rentecondities van de oude lening mee te nemen naar een nieuwe lening, leidt ertoe dat de bank het verzoek van de consument sub II om ook gebruik te mogen maken van de verhuisregeling heeft mogen afwijzen. Er is derhalve geen grond voor enige schadevergoeding.
- 3.9 De commissie geeft de bank wel mee dat het de voorkeur verdient om de verhuisregeling in de algemene voorwaarden aan te vullen met de situatie waarin sprake is van twee leningnemers die niet gezamenlijk een nieuwe lening afsluiten. Het is de commissie ambtshalve bekend dat de bank haar voorwaarden op dit punt inmiddels ook heeft aangepast.
- 3.10 Dat het de bank mogelijk geen geld zou hebben gekost om het volledige bedrag van de oude lening te laten meeverhuizen omdat – zoals de consument stelt – de lening al in 2016 is *gefund*, maakt het oordeel niet anders.

Hierbij heeft de bank nog aanvullend aangevoerd dat geen sprake is van onwil maar dat het systeemtechnisch niet mogelijk is om de hypotheek te splitsen zoals de consumenten wensen. De consumenten hebben dit betwist, maar in het licht van hetgeen hiervoor is overwogen ten aanzien van de beleidsvrijheid van de bank, kan dit punt niet tot een andere uitkomst leiden.

- 3.11 De consumenten hebben daarnaast aangegeven dat zij mogelijk een andere keuze voor een geldverstrekker zouden hebben gemaakt als zij hadden geweten dat slechts één van hen gebruik zou kunnen maken van de verhuisregeling. Maar ook een zodanige stelling kan niet tot het door de consumenten gewenste resultaat leiden. De gevolgen van een dergelijke dwaling dienen voor rekening van de consumenten te blijven, nu geen sprake is van een van de in artikel 6:228 van het Burgerlijk Wetboek genoemde situaties. Indien de werking van de verhuisregeling zo essentieel was voor de consumenten, wat zij overigens niet hebben gesteld, zou het aan de consumenten zijn geweest om zich op dit specifieke punt goed voor te laten lichten, en in ieder geval de informatie hierover op de website van de bank tot zich te nemen.
- 3.12 Ten overvloede merkt de commissie nog op dat de consument sub I geen schade in juridische zin heeft geleden nu hij wel gebruik heeft gemaakt van de verhuisregeling. Dat hij de consument sub II hiervoor een vergoeding heeft betaald, zoals hij heeft gesteld, maakt dit niet anders.

Conclusie

- 3.13 De commissie oordeelt dat de consumenten geen recht toekomt om beiden gebruik te maken van de verhuisregeling en wijst de vordering af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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 wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek

Boek 6. Algemeen gedeelte van het verbintenissenrecht

Artikel 248

1. (...)
2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.