

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0219

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Datum uitspraak	12 maart 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Aegon Hypotheken B.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Aegon
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

### Samenvatting

Meeneemregeling. De consument vordert dat hij gebruik kan maken van de door Aegon aangeboden meeneemregeling. In dat geval kan hij de rente van zijn oude hypothecaire geldlening meenemen naar zijn nieuwe hypothecaire geldlening. Aegon stelt zich op het standpunt dat de consument niet voldoet aan de voorwaarden van de meeneemregeling. De commissie volgt het standpunt van Aegon en stelt vast dat er geen sprake is van onderhandse verkoop van de oude woning van de consument. Omdat dit een voorwaarde is van de meeneemregeling, kan de consument geen gebruik maken van de regeling. Daarnaast oordeelt de commissie dat Aegon niet de indruk heeft gewekt dat de consument van de meeneemregeling gebruik mocht maken. De klacht van de consument is ongegrond. Zijn vordering 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 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 Aegon; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Aegon.
- 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 en Aegon 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 consument en zijn (nu ex-)partner hebben in 2020 samen een woning gekocht. Daarvoor hebben zij op 7 september 2020 een hypothecaire geldlening afgesloten bij Aegon.

- 2.2 Op deze hypothecaire geldlening zijn de H10028i Algemene Voorwaarden Hypotheek juli 2018 (hierna: de voorwaarden) van toepassing. In deze voorwaarden is een zogenaamde meeneemregeling opgenomen. De volledige tekst van deze regeling staat in overweging 3.2 van deze uitspraak. Kort samengevat houdt de meeneemregeling in dat een consument de rente van een eerdere hypothecaire geldlening kan meenemen naar een nieuwe hypothecaire geldlening als hij voldoet aan een aantal voorwaarden.
- 2.3 Op enig moment is de relatie tussen de consument en zijn ex-partner beëindigd. De consument en zijn ex-partner hebben afgesproken dat de consument zijn eigendomsdeel van de woning overdraagt aan de ex-partner. Zij heeft hem daarvoor een bedrag betaald. De ex-partner heeft de hypothecaire geldlening bij Aegon vervolgens volledig afgelost.
- 2.4 De consument heeft in februari 2023 een nieuwe woning gekocht. De consument heeft de koopovereenkomst op 16 februari 2023 ondertekend. In de koopovereenkomst zijn ontbindende voorwaarden opgenomen die afliepen op 10 maart 2023. Het passeren van de akte van levering heeft plaatsgevonden op 6 april 2023.
- 2.5 Op 14 februari 2023 heeft de hypotheekadviseur van de consument een aanvraag voor een hypothecaire geldlening ingediend bij Aegon. Bij deze aanvraag is de hypotheekadviseur ervan uitgegaan dat de consument in aanmerking kwam voor de meeneemregeling. Op 17 februari 2023 heeft Aegon een voorlopige offerte uitgebracht waarin de meeneemregeling is opgenomen.
- 2.6 Op 1 maart 2023 heeft de consument de voorlopige offerte ondertekend. Op 9 maart 2023 heeft de hypotheekadviseur alle benodigde stukken ingediend bij Aegon. Aegon heeft de aanvraag van de consument op 13 maart 2023 beoordeeld. Via een chatgesprek op 16 maart 2023 heeft Aegon aan de hypotheekadviseur laten weten dat de consument geen gebruik kon maken van de meeneemregeling. Een week later hebben Aegon en de hypotheekadviseur hierover nog telefonisch contact gehad.
- 2.7 Op 27 maart 2023 heeft Aegon een nieuwe offerte uitgebracht aan de consument. In deze offerte is een hogere rente opgenomen dan in de offerte van 17 februari 2023 omdat de consument zijn oude rente niet meer kon meenemen. De nieuwe offerte is door de consument ondertekend.

#### *De klacht en vordering*

- 2.8 De consument vordert dat hij alsnog gebruik kan maken van de meeneemregeling. Hij vordert dat Aegon een rente van 1,56% toepast op (een gedeelte van) zijn hypothecaire geldlening in plaats van de huidige rente van 4,19%. Mocht dit niet meer mogelijk zijn, dan vordert de consument dat Aegon hem een schadevergoeding betaalt. Deze schadevergoeding bestaat volgens de consument uit het verschil in rente van € 273,13 per maand tot 1 september 2040, met daarnaast wettelijke rente.

2.9 Aan deze vordering legt de consument het volgende ten grondslag:

- i. De consument voldoet aan de voorwaarden van de meeneemregeling. Er is namelijk wel degelijk sprake van verkoop, namelijk aan de ex-partner. Dat is ook door de betrokken notaris bevestigd. In de voorwaarden staat niet dat er sprake moet zijn van een verkoop van de volledige woning aan een derde. Daarnaast is een taxatierapport opgesteld waarbij uitgegaan is van verkoop. Op basis van de daarin opgenomen marktwaarde heeft de consument zijn eigendomsdeel verkocht aan zijn ex-partner. De ex-partner heeft de consument daarvoor een bedrag betaald.
- ii. Mocht de consument niet in aanmerking komen voor de meeneemregeling, dan heeft Aegon alsnog een fout gemaakt. Aegon heeft namelijk bij de consument het gerechtvaardigde vertrouwen gewekt dat hij gebruik kon maken van de meeneemregeling. In een telefoongesprek met de hypotheekadviseur van de consument heeft Aegon dit bevestigd. Daarnaast heeft Aegon een voorlopige offerte uitgebracht waarin de meeneemregeling is opgenomen. De consument mocht er dus gerechtvaardigd op vertrouwen dat hij gebruik kon maken van de meeneemregeling.
- iii. Doordat Aegon in eerste instantie het vertrouwen bij de consument heeft gewekt dat hij wel gebruik kon maken van de meeneemregeling, en hem vervolgens op het allerlaatste moment heeft medegedeeld dat dit toch niet kon, heeft de consument onder tijdsdruk het nieuwe renteaanbod moeten ondertekenen. Daarmee heeft Aegon hem de kans ontnomen om zich te oriënteren op andere geldverstrekkers. De consument heeft nu genoeg moeten nemen met de hoge rentetarieven van Aegon.

*Het verweer*

2.10 Aegon heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

*Waar moet de commissie over oordelen?*

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of Aegon terecht heeft gesteld dat de consument niet in aanmerking komt voor de meeneemregeling. De commissie beantwoordt deze vraag bevestigend. Naar het oordeel van de commissie hoeft Aegon de consument geen gebruik te laten maken van de meeneemregeling. Zij zal dit oordeel nu verder toelichten.

*Waaraan moet de commissie toetsen?*

- 3.2 Op de hypothecaire geldlening die de consument en zijn ex-partner hebben afgesloten, zijn de H10028i Algemene Voorwaarden Hypotheek jul 2018 van toepassing. Voor de klacht van de consument is artikel 9 van deze voorwaarden (de meeneemregeling) relevant:

**Artikel 9. Meenemen van de renterechten van uw lening bij verhuizing**

*9.1 Als u verhuist kunt u de renterechten van de lening voor de oude woning meenemen naar de lening van de nieuwe woning. Onder de renterechten verstaan wij:*

- *de contractrente;*
- *de resterende rentevaste periode.*

*9.2 Voor het meenemen van de renterechten naar de lening van uw nieuwe woning gelden een aantal voorwaarden:*

*(...)*

*d. Het gaat om vrijwillige, onderhandse verkoop van de oude woning.*

*(...)*

- 3.3 Daarnaast is artikel 150 van het Wetboek van Rechtsvordering (Rv) van toepassing.<sup>1</sup> Op grond van dit artikel moet de partij die zich op de gevolgen van zijn stellingen beroept (in dit geval de consument) deze stellingen bewijzen wanneer de wederpartij (in dit geval Aegon) die stellingen betwist.

*De consument voldoet niet aan de voorwaarden van de meeneemregeling*

- 3.4 Aegon en de consument verschillen van mening over de vraag of de consument voldoet aan de voorwaarden van de meeneemregeling. Het gaat daarbij om de voorwaarde die is genoemd in sub d van artikel 9.2: *“Het gaat om vrijwillige, onderhandse verkoop van de oude woning.”* De consument is van mening dat hiervan ook sprake is in de situatie waarin hij zijn eigendomsdeel van de woning verkocht heeft aan zijn ex-partner.
- 3.5 Als eerste benadrukt de commissie dat het aanbieden van een meeneemregeling geen wettelijke verplichting is. Aegon biedt deze regeling onverplicht aan. Het staat Aegon daarom vrij om te bepalen hoe zij deze regeling invult en welke voorwaarden zij daaraan verbindt. De commissie past grote terughoudendheid toe bij het aanvullen van die onverplichte regeling op grond van de redelijkheid en billijkheid.
- 3.6 De commissie volgt de consument niet in zijn stelling dat er in zijn situatie sprake is van een onderhandse verkoop van de woning.

---

<sup>1</sup> De volledige tekst van het artikel luidt: *“De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.”*

Verkoop van een eigendomsaandeel in het kader van de verdeling van de gemeenschap is niet hetzelfde als een onderhandse vrijwillige verkoop. Uit artikel 9.2 van de voorwaarden blijkt ook niet dat Aegon verdeling van de gemeenschap gelijk heeft willen stellen aan een onderhandse verkoop. Het is daarbij, in tegenstelling tot wat de consument stelt, niet van belang of Aegon nadeel heeft van het toepassen van de meeneemregeling. Nu er geen sprake is van een onderhandse verkoop, voldoet de consument niet aan de voorwaarden van de meeneemregeling. Hij kan daar dan ook geen gebruik van maken.

*Aegon heeft geen gerechtvaardigd vertrouwen gewekt*

- 3.7 De consument stelt dat Aegon bij hem het gerechtvaardigde vertrouwen heeft gewekt dat hij gebruik kon maken van de meeneemregeling. Dit zou Aegon namelijk aan de hypotheekadviseur hebben toegezegd in een telefoongesprek van 14 februari 2023. Aegon heeft echter betwist dat dit gesprek heeft plaatsgevonden en dat zij deze toezegging heeft gedaan. Nu Aegon de stellingen van de consument betwist, zal de consument bewijzen voor zijn stellingen moeten aandragen (zie overweging 3.3). Hierbij valt te denken aan een telefoonnotitie van de hypotheekadviseur of een e-mail waarin Aegon deze toezegging bevestigd heeft. Deze stukken heeft de consument echter niet overgelegd.
- 3.8 De stelling van de consument dat Aegon de toezegging ook heeft gedaan door de meeneemregeling op te nemen in de voorlopige offerte, kan ook niet slagen. In de voorlopige offerte staat dat Aegon een aanvraag pas beoordeelt als zij alle benodigde stukken heeft ontvangen. Aegon heeft toegelicht dat zij in dit geval ook zo te werk is gegaan. De eerste voorlopige offerte die zij heeft uitgebracht, is gebaseerd op de aanvraag van de hypotheekadviseur. Aegon wist toen nog niet dat de woning niet verkocht zou worden maar in eigendom zou blijven van de ex-partner. Pas bij de beoordeling van alle stukken constateerde zij dat de consument niet voldeed aan de voorwaarden van de meeneemregeling.
- 3.9 Op grond van bovenstaande kan de commissie niet vaststellen dat Aegon het gerechtvaardigd vertrouwen gewekt zou hebben bij de consument dat hij gebruik kon maken van de meeneemregeling.

*Aegon heeft de consument niet te laat geïnformeerd*

- 3.10 De consument stelt eveneens dat Aegon hem en zijn hypotheekadviseur te laat heeft geïnformeerd over het feit dat hij geen gebruik kon maken van de meeneemregeling. Daardoor had hij geen tijd meer om zich te oriënteren op andere geldverstrekkers en heeft hij onder tijdsdruk de offerte van Aegon moeten ondertekenen.
- 3.11 Uit het dossier maakt de commissie op dat Aegon drie dagen na de aanvraag, derhalve op 17 februari 2023, een voorlopige offerte heeft uitgebracht. De consument heeft deze offerte vervolgens pas op 1 maart 2023 ondertekend. Op 9 maart 2023 heeft de hypotheekadviseur de laatste stukken aangeleverd waarna het dossier compleet was.

Vier dagen later (inclusief twee weekenddagen) heeft Aegon het dossier beoordeeld waarna zij op 16 maart 2023 aan de adviseur heeft medegedeeld dat de meeneemregeling niet van toepassing was.

- 3.12 Op grond van bovenstaande kan de commissie niet vaststellen dat Aegon onredelijk lang over de beoordeling van het dossier heeft gedaan of de consument te laat geïnformeerd heeft. Voor zover de consument geen beroep meer kon doen op de ontbindende voorwaarden in de koopovereenkomst, moet dit voor zijn eigen rekening blijven. Hij had namelijk de benodigde stukken eerder kunnen aanleveren bij Aegon. Of hij had de verkopende makelaar kunnen verzoeken om verlenging van de ontbindende voorwaarden.
- 3.13 Daarnaast kan de commissie niet uit het dossier opmaken dat Aegon de consument pas kort voor de passeerdatum, 6 april 2023, heeft geïnformeerd over het niet van toepassing zijn van de meeneemregeling. De consument heeft ook geen stukken aangeleverd waaruit dit blijkt. Aegon heeft de hypotheekadviseur al op 16 maart 2023 geïnformeerd dat de meeneemregeling niet van toepassing was. Dat is ruim voor de passeerdatum. Dat de consument door dit alles in tijdsnood kwam en kennelijk geen mogelijkheden meer had om een andere geldverstrekker te benaderen, is spijtig maar kan Aegon niet verweten worden.

#### *Conclusie*

- 3.14 Naar het oordeel van de commissie heeft Aegon zich terecht op het standpunt gesteld dat de consument geen gebruik kon maken van de meeneemregeling. De consument voldeed niet aan de voorwaarden daarvoor. Ook had de consument er niet zomaar op mogen vertrouwen dat hij gebruik kon maken van de meeneemregeling. Daarbij heeft de commissie niet kunnen vaststellen dat Aegon onredelijk lang over de beoordeling van de aanvraag heeft gedaan of dat zij in een te laat stadium mededelingen aan de consument heeft gedaan. De klachten van de consument zijn daarom ongegrond en zijn vordering wordt afgewezen.

#### *Ambtshalve toetsing*

- 3.15 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 9 van de voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

#### 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 oktober 2023, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://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](http://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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)