

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0082

(mr. dr. D.P.C.M. Helleggers, voorzitter en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	3 februari 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Hypothecaire geldlening. Meeneemregeling. De bank heeft het beroep van de consumenten op de meeneemregeling afgewezen, omdat niet was voldaan aan de voorwaarde dat de nieuwe hypothecaire geldlening binnen zes maanden na algehele aflossing van de bestaande hypothecaire geldlening moet worden verkregen. De consumenten vinden dat de bank deze voorwaarde in hun geval niet strikt had mogen toepassen. De commissie volgt de consumenten hierin niet. De klacht is ongegrond en de vorderingen 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 bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. D.S. Volleberg, advocaat te Leiden.
- 1.3 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.
- 1.4 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 het verleden een hypothecaire geldlening bij de bank (hierna: de oude geldlening) afgesloten. In de algemene voorwaarden die op de oude geldlening van toepassing zijn is een zogenoemde meeneemregeling opgenomen.

Kort gezegd houdt deze meeneemregeling in dat de consumenten de rente van de oude geldlening kunnen meenemen naar een nieuwe hypothecaire geldlening bij de bank als aan een aantal voorwaarden is voldaan. Eén van die voorwaarden is dat de nieuwe hypothecaire geldlening binnen zes maanden na algehele aflossing van de oude geldlening moet worden verkregen.

- 2.2 Op 13 februari 2023 hebben de consumenten de oude geldlening afgelost.
- 2.3 Vervolgens hebben de consumenten contact gehad met een adviseur van de bank. De consumenten hebben aangegeven dat zij een nieuwe hypothecaire geldlening bij de bank willen afsluiten ten behoeve van een nieuw te bouwen woning en dat zij graag gebruik willen maken van de meeneemregeling van de oude geldlening.
- 2.4 Begin mei 2023 hebben de consumenten contact opgenomen met de adviseur van de bank. Zij hebben aangegeven dat de omgevingsvergunning voor de nieuw te bouwen woning langer op zich laat wachten en hebben daarom gevraagd of het mogelijk is om de zesmaandentermijn van de meeneemregeling te verlengen. De adviseur van de bank heeft dit verzoek intern voorgelegd.
- 2.5 Op 25 mei 2023 heeft de adviseur van de bank de consumenten het volgende geschreven over het verzoek om de zesmaandentermijn te verlengen:
- “Heb nog geen reactie. Wel dat er achter de schermen intern discussie is over wat is nu leidend, de offertedatum of verstrekkingdatum. Zolang er geen nee is, gaan we door.”*
- 2.6 Op 7 juni 2023 heeft de adviseur van de bank de consumenten het volgende geschreven over het verzoek:
- “Vaak als de reactie zo lang uitblijft [naam van de consument] is dat uit ervaring vaak geen goed teken. Ik verwacht dat ze het probleem terugkaatsen naar de gemeente. Het is momenteel binnen Rabo bijzonder zwart/wit (weinig tot geen ruimte meer voor uitzonderingen) wat regelgeving betreft. We blijven hoop houden.”*
- 2.7 Begin augustus 2023 heeft de bank de consumenten laten weten dat voor de consumenten geen uitzondering wordt gemaakt op de zesmaandentermijn van de meeneemregeling.
- 2.8 Op 2 augustus 2023 heeft de gemeente een omgevingsvergunning verleend voor de nieuw te bouwen woning. Op 16 augustus 2023 heeft de gemeente de verleende omgevingsvergunning bekendgemaakt. Binnen zes weken na de bekendmaking kon door belanghebbenden beroep worden ingesteld bij de bestuursrechter tegen het besluit van de gemeente om de omgevingsvergunning te verlenen. Niemand heeft beroep ingesteld tegen het besluit van de gemeente.
- 2.9 Op 28 september 2023 heeft de bank een offerte uitgebracht voor een hypothecaire geldlening ten behoeve van de nieuw te bouwen woning.

De bank heeft de meeneemregeling bij het uitbrengen van deze offerte niet toegepast, omdat de consumenten niet voldeden aan de zesmaandentermijn van de meeneemregeling.

- 2.10 Op 29 september 2023 hebben de consumenten de offerte voor een nieuwe geldlening voor akkoord ondertekend.

De klacht en vordering

- 2.11 De consumenten vinden dat de bank in hun geval de voorwaarde van de meeneemregeling dat de nieuwe hypothecaire geldlening binnen zes maanden na algehele aflossing van de bestaande hypothecaire geldlening moet worden verkregen, niet strikt had mogen toepassen. Zij voeren hiervoor de volgende argumenten aan:

- De omgevingsvergunning is door aangescherpte stikstofregels vertraagd. De consumenten hadden daar geen invloed op. De bank had hiermee rekening mogen houden. De bank had in het geval van de consumenten coulanter kunnen zijn en had een ruimere termijn dan de zesmaandentermijn kunnen toepassen.
- De consumenten hebben in mei en juni 2023 herhaaldelijk aan de adviseur van de bank gevraagd of het mogelijk was om de zesmaandentermijn van de meeneemregeling te verlengen. Daar is nooit een duidelijke afwijzing op gekomen. Hierdoor is bij de consumenten de indruk gewekt dat er nog ruimte zat in de zesmaandentermijn. Pas begin augustus 2023 heeft de bank de consumenten geïnformeerd dat zij geen gebruik kunnen maken van de meeneemregeling. Als de consumenten tijdig een duidelijke afwijzing hadden gekregen, dan hadden de consumenten mogelijk andere keuzes gemaakt. De bank heeft haar zorgplicht geschonden doordat zij de consumenten onvoldoende heeft geïnformeerd.
- Artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden¹ moet zo worden uitgelegd dat de bank bij de toepassing van elke bepaling van de voorwaarden de nodige zorgvuldigheid in acht moet nemen en bij de toepassing naar beste vermogen rekening moet houden met de belangen van de cliënt. In het geval van de consumenten heeft de bank hieraan niet voldaan. De nadelige financiële consequenties voor de consumenten staan niet in verhouding tot de relatief korte verruiming van de zesmaandentermijn. De consumenten moeten de komende twintig jaar € 117.000,- extra aan rente betalen.

¹ De tekst van dit artikel is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

- De omgevingsvergunning is op 2 augustus 2023 door de gemeente afgegeven en is op dat moment feitelijk onherroepelijk geworden. Dat de afgifte van de omgevingsvergunning op 16 augustus 2023 door de gemeente werd gepubliceerd en dat er vanaf dat moment een beroepstermijn van zes weken gold is wettelijk correct. Dit is echter meer te beschouwen als een formaliteit. De consumenten verwijzen in dit verband naar artikel 6:13 van de Algemene wet bestuursrecht.² De bank had in kunnen stemmen met een verruiming van de zesmaandentermijn omdat de omgevingsvergunning feitelijk al was verleend voor het aflopen van de zesmaandentermijn. Ook had de bank ervoor kunnen kiezen om alvast een offerte uit te brengen waarin de meeneemregeling was toegepast op het moment (begin augustus) dat de omgevingsvergunning was afgegeven, omdat het wachten op het onherroepelijk worden van de omgevingsvergunning een kwestie van tijd was. Dat het uitboeken van de lening dan buiten de zesmaandentermijn zou plaatsvinden is een minimale aanpassing van het beleid in vergelijking met het enorme financiële nadeel van € 117.000,- dat de consumenten nu ondervinden door het mislopen van de meeneemregeling.
- Het van toepassing zijnde artikel 18 van de Algemene Voorwaarden voor particuliere geldleningen 2005³ biedt ruimte om coulance toe te passen in de specifieke situatie van de consumenten. In de tekst van de meeneemregeling staat namelijk: *“als uw hoofdverblijf dient of gaat dienen”*. De bank had ten minste een offerte kunnen opmaken in het geval van de consumenten. Verder staat er niets over het uitboeken of opnemen van de geldlening voor het verstrijken van de zesmaandentermijn. De voorwaarden geven daarin dus onvoldoende duidelijkheid.

- 2.12 De consumenten vorderen dat de bank alsnog de meeneemregeling toepast of een ander voorstel (bijvoorbeeld een rentekorting) doet. Daarnaast vorderen de consumenten vergoeding van te veel betaalde en nog te betalen rente doordat de meeneemregeling niet is toegepast. De consumenten begroten deze vergoeding op een bedrag van € 117.000,-.

Het verweer

- 2.13 De bank voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

² De tekst van dit artikel is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

³ De tekst van dit artikel is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

3. De beoordeling

Waar het om gaat

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de bank in het geval van de consumenten de meeneemregeling alsnog moet toepassen of een ander voorstel moet doen, en of de bank een schadevergoeding aan de consumenten moet betalen. De commissie is van oordeel dat de bank dit niet hoeft te doen. Zij licht dit oordeel hierna toe.

De consumenten voldeden niet aan een voorwaarde van de meeneemregeling

- 3.2 Vast staat dat de consumenten volgens de voorwaarden van de meeneemregeling, om gebruik te kunnen maken van de meeneemregeling, binnen zes maanden na de algehele aflossing van de oude geldlening een nieuwe hypothecaire geldlening bij de bank moesten verkrijgen. De consumenten hebben hun oude geldlening op 13 februari 2023 afgelost, waardoor de zesmaandentermijn van de meeneemregeling liep tot 13 augustus 2023. Aangezien de zesmaandentermijn in september 2023 al was verstreken, hoefde de bank de meeneemregeling niet toe te passen in de offerte van 28 september 2023.
- 3.3 De bank mag zich er in beginsel op beroepen dat niet aan de zesmaandentermijn van de meeneemregeling is voldaan. Dit is immers een voorwaarde van de meeneemregeling die tussen partijen is afgesproken.
- 3.4 Dit zou anders kunnen zijn als er sprake is van feiten en omstandigheden die maken dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de bank zich er in het geval van de consumenten op beroept dat niet aan de zesmaandentermijn is voldaan. Dergelijke feiten en omstandigheden zijn de commissie echter niet gebleken. Dat de consumenten er niets aan konden doen dat de omgevingsvergunning was vertraagd en dat de consumenten nu hogere rentelasten hebben dan wanneer de bank de meeneemregeling wel had toegepast, zijn geen dergelijke omstandigheden.

De zorgplicht van de bank

- 3.5 De consumenten hebben aangevoerd dat de bank, gelet op de op haar rustende zorgplicht, naar beste vermogen rekening moet houden met de belangen van de consumenten. Dit is opgenomen in artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden. Volgens de consumenten heeft de bank onvoldoende rekening gehouden met hun financiële belangen.
- 3.6 De commissie kan zich goed voorstellen dat de consumenten graag gebruik hadden willen maken van de meeneemregeling. Naar het oordeel van de commissie brengt de zorgplicht van de bank echter niet met zich mee dat de bank in het geval van de consumenten een uitzondering moest maken op de voorwaarden en de consumenten toch de mogelijkheid moest bieden om gebruik te maken van de meeneemregeling.

De bank hoefde begin augustus 2023 niet een offerte voor een geldlening uit te brengen

- 3.7 De consumenten hebben verder aangevoerd dat de omgevingsvergunning begin augustus is verleend en dat de omgevingsvergunning op dat moment feitelijk onherroepelijk was. Volgens de consumenten had de bank op dat moment een offerte kunnen en moeten uitbrengen waarin de meeneemregeling was toegepast.
- 3.8 De bank heeft hiertegen ingebracht dat de omgevingsvergunning begin augustus nog niet onherroepelijk was, omdat de beroepstermijn nog niet was verstreken. De bank heeft verder gesteld dat burens van de consumenten nog beroep konden instellen tegen de omgevingsvergunning. Volgens de bank gaat het beroep van de consumenten op artikel 6:13 van de Algemene wet bestuursrecht niet op. De bank heeft gesteld dat de burens gebruik hebben gemaakt van de mogelijkheid om een zienswijze in te dienen en dat artikel 6:13 geen belemmering voor de burens vormt om beroep in te stellen. Daarnaast heeft de bank gesteld dat belanghebbenden die geen zienswijze hadden ingediend ook nog beroep konden instellen.
- 3.9 De bank heeft verder toegelicht dat zij geen offerte voor een geldlening uitbrengt zonder onherroepelijke omgevingsvergunning. De bank heeft gesteld dat zij zekerheid eist voor hypothecaire geldleningen in de vorm van een onderpand. Om dit te bewerkstelligen, moet er een hypotheekakte worden gepasseerd bij de notaris. Het passeren van een hypotheekakte is volgens de bank niet toegestaan zonder onherroepelijke omgevingsvergunning. De bank heeft aangegeven dat de mogelijke gevolgen groot zijn wanneer de bank een geldlening verstrekt zonder onherroepelijke omgevingsvergunning. Dan kan er namelijk een situatie ontstaan waarin de bank een geldlening verstrekt, zonder dat zij hiervoor als zekerheid tot terugbetaling een hypotheekrecht verkrijgt.
- 3.10 De commissie stelt voorop dat de bank in beginsel contracts- en beleidsvrijheid heeft. Het staat de bank in beginsel vrij om te bepalen of en onder welke voorwaarden zij bereid is om een geldlening te offreren. De bank is dus in beginsel niet verplicht om een offerte uit te brengen. Deze contracts- en beleidsvrijheid kan worden beperkt indien sprake is van misbruik van bevoegdheid, schending van geldende wet- en regelgeving of wanneer zij in de gegeven omstandigheden op naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik maakt van deze vrijheid.
- 3.11 Mede gelet op de toelichting van de bank op haar keuze om zonder onherroepelijke omgevingsvergunning geen offerte uit te brengen, levert dit naar het oordeel van de commissie geen misbruik van contractsvrijheid op en is dit niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Verder volgt de commissie de bank in haar toelichting dat de omgevingsvergunning begin augustus 2023 nog niet onherroepelijk was.
- 3.12 De commissie is dus van oordeel dat de bank begin augustus 2023 geen offerte hoefde uit te brengen.

Weliswaar had de bank er onverplicht voor kunnen kiezen om begin augustus 2023 een offerte uit te brengen onder voorbehoud van het verkrijgen van de onherroepelijke omgevingsvergunning, maar ook in dat geval hadden de consumenten niet aan de zesmaandentermijn van de meeneemregeling voldaan. De overeenkomst van geldlening komt in dat geval namelijk pas tot stand als de omgevingsvergunning onherroepelijk is geworden, en de omgevingsvergunning is pas onherroepelijk geworden nadat de zesmaandentermijn van de meeneemregeling al was verstreken.

Coulance

- 3.13 De consumenten hebben verder nog aangevoerd dat de zinsnede *“als uw hoofdverblijf dient of gaat dienen”* uit artikel 18 van de Algemene Voorwaarden voor particuliere geldleningen 2005 ruimte biedt om coulance toe te passen in het geval van de consumenten.
- 3.14 De commissie merkt hieromtrent op dat de bank niet verplicht is om de consumenten uit coulance tegemoet te komen. Een tegemoetkoming uit coulance is immers niet juridisch afdwingbaar.

De bank heeft geen gerechtvaardigd vertrouwen gewekt

- 3.15 De consumenten hebben daarnaast gesteld dat bij hen de indruk is gewekt dat een verlenging van de zesmaandentermijn van de meeneemregeling mogelijk zou zijn door het uitblijven van een afwijzing op hun verzoek om de zesmaandentermijn te verlengen. Verder hebben de consumenten aangegeven dat de adviseur hen berichten heeft gestuurd zoals *“we blijven hoop houden”*.
- 3.16 De bank heeft hiertegen ingebracht dat de adviseur van de bank geen toezegging heeft gedaan en ook niet de indruk heeft gewekt dat de consumenten gebruik konden maken van de meeneemregeling. De consumenten wisten van de zesmaandentermijn en de adviseur heeft zich ingespannen om te kijken of een uitzondering mogelijk was. Daarbij heeft de adviseur volgens de bank de verwachtingen van de consumenten getemperd. De adviseur heeft de consumenten ook steeds zo spoedig en volledig mogelijk geïnformeerd, aldus de bank.
- 3.17 De commissie is niet gebleken dat sprake is geweest van een door de bank opgewekt gerechtvaardigd vertrouwen dat de bank voor de consumenten een uitzondering zou maken op de zesmaandentermijn. Zolang het verzoek ter beoordeling voorlag bij de bank, moesten de consumenten ervan uitgaan dat de bank de in de voorwaarden opgenomen zesmaandentermijn zou hanteren. Dit geldt temeer nu de adviseur van de bank begin juni 2023 de verwachtingen van de consumenten heeft getemperd. Dat de bank begin augustus 2023 de consumenten heeft laten weten dat voor hen geen uitzondering wordt gemaakt op de zesmaandentermijn van de meeneemregeling, leidt niet tot de conclusie dat de consumenten er gerechtvaardigd op mochten vertrouwen dat de bank voor hen een uitzondering zou maken.

Conclusie

- 3.18 De conclusie is dat de klacht van de consumenten ongegrond is. Dit betekent dat de vorderingen worden afgewezen.

Ambtshalve toetsing

- 3.19 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 18 van de Algemene Voorwaarden voor particuliere geldleningen 2005 en artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht deze bedingen in deze zaak niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 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 oktober 2023, 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

Algemene Bankvoorwaarden

Artikel 2 – Zorgplicht

Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.

1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen. Wij streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven wij naar begrijpelijke informatie over die producten en diensten en de risico's ervan.
2. U bent zorgvuldig tegenover ons en houdt zo goed mogelijk rekening met onze belangen. U werkt eraan mee dat wij onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Hiermee bedoelen wij niet alleen onze verplichtingen tegenover u, maar bijvoorbeeld ook verplichtingen die wij in verband met onze dienstverlening aan u hebben tegenover toezichthouders of fiscale of andere (nationale, internationale of supranationale) autoriteiten.
U geeft ons, als wij daarom vragen, de informatie en documentatie die wij daarvoor nodig hebben. Als het u duidelijk moet zijn dat wij die informatie of documentatie nodig hebben, geeft u die uit uzelf. U mag onze diensten of producten alleen gebruiken waarvoor ze zijn bedoeld en hiervan geen misbruik (laten) maken. Denkt u bij misbruik bijvoorbeeld aan strafbare feiten of activiteiten die schadelijk zijn voor ons of onze reputatie of die de werking en betrouwbaarheid van het financiële stelsel kunnen schaden.

Algemene voorwaarden voor particuliere geldleningen 2005

18. Verhuisfaciliteit

Als u binnen zes maanden na algehele aflossing van de geldlening, in geval van verkoop, gevolgd door juridische levering van het registergoed en verhuizing van de debiteur, een geldlening van een Rabobank verkrijgt, tot zekerheid waarvan een ander registergoed dat als uw hoofdverblijf dient of gaat dienen, hypothecair voor uw verplichtingen wordt verbonden ten behoeve van die Rabobank, zal die Rabobank de rente die gold voor de afgeloste geldlening, op uw verzoek, eveneens met u overeenkomen voor de nieuwe geldlening tot maximaal het bedrag van de afgeloste geldlening op het moment van aflossing en voor de resterende rentevastperiode van de afgeloste geldlening, mits u, het nieuwe registergoed, de financiering en de zekerheden voldoen aan de voorwaarden (zoals uw inkomen en de executiewaarde van de nieuwe woning) die de bank op dat moment voor een dergelijke geldlening stelt.

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 6:13

Geen beroep bij de bestuursrechter kan worden ingesteld door een belanghebbende aan wie redelijkerwijs kan worden verweten dat hij geen zienswijze als bedoeld in artikel 3:15 maar voren heeft gebracht, geen bezwaar heeft gemaakt of geen administratief beroep heeft ingesteld.

Artikel 3:15

1. Belanghebbenden kunnen bij het bestuursorgaan naar keuze schriftelijk of mondeling hun zienswijze over het ontwerp naar voren brengen.
2. Bij wettelijk voorschrift of door het bestuursorgaan kan worden bepaald dat ook aan anderen de gelegenheid moet worden geboden hun zienswijze naar voren te brengen.
3. Indien het een besluit op aanvraag betreft, stelt het bestuursorgaan de aanvrager zo nodig in de gelegenheid te reageren op de naar voren gebrachte zienswijzen.
4. Indien het een besluit tot wijziging of intrekking van een besluit betreft, stelt het bestuursorgaan degene tot wie het te wijzigen of in te trekken besluit is gericht zo nodig in de gelegenheid te reageren op de naar voren gebrachte zienswijzen.