

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0637

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, mr. M.C.M. van Dijk, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	19 juli 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen ASR
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en wet- en regelgeving

Samenvatting

Verhuisregeling. De consumenten hebben in het verleden samen een woning gekocht en hebben besloten te gaan scheiden. Volgens de consumenten volgt uit de algemene voorwaarden dat zij allebei gebruik kunnen maken van de verhuisregeling, op grond waarvan zij de rente van de huidige hypothecaire geldlening kunnen meenemen naar een nieuwe woning. ASR heeft dit betwist en gesteld dat zij beleidsvrijheid heeft ten aanzien van de verhuisregeling. De commissie is van oordeel dat in de voorwaarden een leemte zit en dat die niet moet worden aangevuld zoals de consumenten stellen. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van haar 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 ASR; 3) de repliek van de consumenten; 4) de dupliek van ASR; 5) de reactie van de consumenten op de vraag van de commissie en 6) de reactie daarop van ASR.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 3 juli 2024. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. Namens ASR namen de volgende personen deel aan de hoorzitting, via een videoverbinding: mevrouw [naam 3], manager Hypotheken, de heer [naam 4], jurist en de heer [naam 5], klachtspecialist.
- 1.3 De consumenten en ASR 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 In 2022 hebben de consumenten een hypothecaire geldlening afgesloten bij ASR, voor de aankoop van hun woning (hierna: de hypothecaire geldlening). De hypothecaire geldlening heeft een looptijd van 30 jaar en de consumenten hebben de rente voor die volledige periode vastgezet, op 2,72%. De consumenten hebben op 30 april 2022 de offerte van de hypothecaire geldlening voor akkoord ondertekend. In die offerte is opgenomen:

“Wij accepteren de Algemene voorwaarden bij de Lening voor uw Woning van ASR Levensverzekering N.V. versie ALVH 2021.1.O, hierna te noemen: de Algemene Voorwaarden. Deze voorwaarden horen bij deze hypotheekofferte. Wij hebben deze voorwaarden gekregen, gelezen en begrepen.”

- 2.2 Relevante bepalingen uit de ‘Algemene voorwaarden bij de Lening voor uw Woning van ASR Levensverzekering N.V. versie ALVH 2021.1.O’ (hierna: de voorwaarden uit 2021) zijn opgenomen in de bijlagen bij deze uitspraak.
- 2.3 Eind 2023 hebben de consumenten, via hun hypotheekadviseur, contact opgenomen met ASR. De consumenten hebben namelijk besloten te gaan scheiden en zij willen allebei gebruik maken van de verhuisregeling. Eén van de consumenten blijft dan in de huidige woning wonen en de ander koopt een nieuwe woning, of zij kopen allebei een nieuwe woning. In elk geval willen zij dan ieder de rente van de helft van de hypothecaire geldlening behouden. ASR heeft geantwoord dat dit niet toegestaan is.

De klacht en vordering

- 2.4 De consumenten vorderen dat ASR hen toestaat allebei gebruik te maken van de verhuisregeling als zij hun woning verkopen en allebei binnen 6 maanden verhuizen naar een andere woning. Ter onderbouwing van hun klacht hebben zij het volgende naar voren gebracht.
- 2.5 Volgens de consumenten hoefden zij als normaal geïnformeerde en redelijk omzichtige en oplettende consumenten er niet op bedacht te zijn dat splitsing van de hypothecaire geldlening niet is toegestaan. Zij menen dat het uitsluiten van een mogelijke splitsing nergens in de voorwaarden uit 2021 opgenomen is. De consumenten hebben daaraan toegevoegd dat hun wens niet ongebruikelijk is. Ook andere banken staan het splitsen van een lening immers toe.
- 2.6 Volgens de consumenten is artikel 11.1 van de voorwaarden uit 2021 (zie de tekst in de bijlage) een onduidelijk beding en is daarom de voor de consumenten meest gunstige uitleg van toepassing.

- 2.7 In 2023 heeft ASR nieuwe voorwaarden opgesteld (hierna: de voorwaarden uit 2023, zie de relevante bepaling in de bijlagen). Daarin is wel expliciet opgenomen dat splitsing bij de verhuisregeling niet is toegestaan. Die voorwaarden zijn echter niet van toepassing op de hypothecaire geldlening van de consumenten. Volgens de voorwaarden uit 2021 kunnen de voorwaarden namelijk alleen gewijzigd worden als de consumenten van te voren geïnformeerd worden over een wijziging in de voorwaarden, en dat is niet gebeurd. De toevoeging in de voorwaarden uit 2023 duidt er ook op dat de voorwaarden uit 2021 niet duidelijk waren.

Het verweer

- 2.8 ASR heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Welke vraag zal de commissie beoordelen?

- 3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of ASR de consumenten moet toestaan allebei gebruik te maken van de verhuisregeling. De commissie is van oordeel dat ASR dit niet hoeft toe te staan en licht dat als volgt toe.

Welke voorwaarden zijn van toepassing?

- 3.2 Eerst is van belang om vast te stellen welke voorwaarden van toepassing zijn. De voorwaarden van 2021 zijn van toepassing verklaard op de hypothecaire geldlening van de consumenten. In de interne klachtenprocedure ontstond discussie over de vraag of die voorwaarden vervangen zijn door de voorwaarden uit 2023. De consumenten menen van niet, omdat volgens de voorwaarden uit 2021 die voorwaarden alleen gewijzigd kunnen worden als de consumenten daarover geïnformeerd worden en zij hebben niets vernomen over een wijziging van de voorwaarden. In de klachtenprocedure bij Kifid heeft ASR verduidelijkt dat de voorwaarden uit 2021 van toepassing zijn. De commissie gaat dan ook uit van de voorwaarden uit 2021 als toepasselijke voorwaarden voor de consumenten.

Leemte in de overeenkomst

- 3.3 De commissie stelt voorop dat artikel 11.1 van de voorwaarden uit 2021 niet onduidelijk is, zoals door de consumenten is gesteld. Zij komt daarom niet toe aan toepassing van artikel 6:238 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW, zie de bijlage). Wel stelt de commissie vast dat in de voorwaarden uit 2021 niet expliciet iets is opgenomen over scheiding en de verhuisregeling. Het is de vraag of daarmee een leemte in de overeenkomst zit, die kan worden aangevuld met artikel 6:248 BW (opgenomen in de bijlage).
- 3.4 De vraag of er een leemte bestaat, komt neer op de vraag of ten aanzien van een onderdeel van de overeenkomst geen wilsovereenstemming bestaat.

Die vraag dient te worden beantwoord aan de hand van de zin die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan de bepalingen van die overeenkomst mochten toekennen en op hetgeen zij, mede gelet op de maatschappelijke kring waartoe zij behoren en de rechtskennis die van hen kan worden geleverd, te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten.¹

- 3.5 De consumenten stellen dat zij de voorwaarden uit 2021 altijd hebben gelezen zoals zij dat nu stellen. Volgens ASR is in artikel 11.1 van de voorwaarden uit 2021 duidelijk opgenomen dat de hypothecaire geldlening kan worden meeverhuisd naar 'een woning'. Er staat niet 'twee woningen'. De consumenten wijzen erop dat, als zij de hypothecaire geldlening zouden splitsen, zij allebei verhuizen naar 'een woning'. Er staat bovendien niet 'één woning', aldus de consumenten.
- 3.6 De commissie is van oordeel dat uit de beschikbare tekst niet kan worden opgemaakt dat ASR toestaat dat de consumenten allebei voor de helft gebruikmaken van de verhuisregeling. In de algemene voorwaarden is het begrip 'u' gedefinieerd als 'De Schuldenaar of Schuldenaars bij de Lening.'. Ook dat vindt de commissie te mager om te concluderen dat de lezing van de consumenten in de voorwaarden uit 2021 opgenomen is. Er zijn meer aanknopingspunten in de tekst voor de lezing van ASR dan voor de lezing van de consumenten. Naast de aanknopingspunten die ASR genoemd heeft, merkt de commissie op dat onderdeel van de verhuisregeling is dat de woning verkocht wordt. Dit terwijl bij splitsing één van de consumenten in de woning zou kunnen blijven wonen, en die situatie niet uitgewerkt is in artikel 11.1.
- 3.7 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat er een leemte bestaat in de overeenkomst: de uitleg van artikel 11.1 brengt met zich mee dat de overeenkomst geen regeling bevat voor de situatie dat de consumenten uit elkaar gaan en ieder voor zich de hypotheek willen voortzetten. Voorts bestaat er geen wilsovereenstemming tussen partijen over het antwoord op de vraag of de hypothecaire geldlening gesplitst en meeverhuisd kan worden bij scheiding. Ten slotte is niet komen vast te staan dat de consumenten door aan ASR toe te rekenen verklaringen of gedragingen er gerechtvaardigd op mochten vertrouwen dat zij beiden afzonderlijk bij scheiding gebruik zouden kunnen maken van de verhuisregeling.

Aanvulling?

- 3.8 De volgende vraag is of de leemte (het ontbreken van een regeling voor de situatie dat de consumenten uit elkaar gaan en ieder voor zich de hypotheek willen voortzetten) moet worden aangevuld op de wijze die de consumenten voorstellen.

¹ HR 14-06-2013, ECLI:NL:HR:2013:BZ3749 (Koersplan) en daarin de verwijzing naar HR 13 maart 1981, NJ 1981, 635 (Haviltex), te vinden op www.rechtspraak.nl.

Volgens artikel 6:248 lid 1 BW heeft een overeenkomst ook de rechtsgevolgen die, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien. Deze drie varianten van aanvulling worden achtereenvolgens besproken.

- 3.9 De wet schrijft niet voor dat de consumenten de verhuisregeling allebei moeten kunnen gebruiken. De consumenten hebben erop gewezen dat andere geldverstrekkers de mogelijkheid wel bieden, maar naar het oordeel van de commissie maakt dat nog niet dat ASR dat ook moet doen. ASR heeft de vrijheid om te bepalen onder welke voorwaarden zij hypothecaire geldleningen verstrekt. Als geldverstrekkers alleen maar hetzelfde zouden moeten doen, zou er weinig te kiezen zijn op de hypotheekmarkt. De consumenten hebben onvoldoende gesteld om te kunnen concluderen dat sprake is van een gewoonte, waar zij zich op zouden kunnen beroepen.
- 3.10 De derde vraag die uit artikel 6:248 lid 1 BW voortvloeit is of de redelijkheid en billijkheid voorschrijven dat de consumenten ieder de helft van de hypothecaire geldlening mogen meeverhuizen. Volgens de consumenten zou de redelijkheid en billijkheid daar wel toe moeten leiden. Daartoe voeren zij het volgende aan. Als slechts één van de consumenten de verhuisregeling toepast, zal de een de ander moeten compenseren. De belastingdienst zal een dergelijke financiële compensatie als een schenking beschouwen en 30% belasting heffen. Dat zorgt voor een financieel nadeel van € 12.985,-. Bovendien is er een dilemma of zij dan in één keer moeten verrekenen (terwijl het nadeel over de looptijd opbouwt) of over de looptijd verrekenen, maar dat laatste zorgt voor een beperking in de leencapaciteit van degene die gecompenseerd moet worden. Zij hebben nu onvoldoende vermogen om elkaar te compenseren of ieder een nieuw huis te kopen zonder verhuisregeling. Dit terwijl het ASR geen geld kost om de lening te splitsen, hooguit administratiekosten. ASR heeft daarop gereageerd dat een relatiebeëindiging helaas vervelende financiële gevolgen kan hebben, en zij voelt in dat de consumenten zich in een lastige positie bevinden, gelet op de verhitte huizenmarkt en de hoogte van de actuele rente. Maar dat kan niet aan ASR kan worden tegengeworpen.
- 3.11 Verder heeft ASR tijdens de hoorzitting toegelicht dat de verhuisregeling destijds geïntroduceerd is om bestaande klanten te binden als zij doorstromen naar een volgende woning, en niet voor de situatie waarin klanten gaan scheiden. Daar komt volgens ASR bij dat zij gebruik maakt van externe funding. Pensioenfondsen stellen geld beschikbaar aan ASR om leningen mee te verstrekken. Daar zijn voorwaarden aan gesteld. ASR heeft afspraken gemaakt met de funders over de verhuisregeling: dezelfde funder verstrekt weer het geld voor de nieuwe woning na de verhuizing. Bij die afspraken hoort niet dat de funders bij een echtscheiding ook aan twee klanten een nieuwe financiering verstrekken, met twee onderpanden. Daar zitten andere risico's aan vast. De enige mogelijkheid die ASR ziet, is dat één van de consumenten de verhuisregeling gebruikt en dat de andere consument daar toestemming voor geeft.

- 3.12 De commissie begrijpt dat de consumenten de wens hebben om allebei gebruik te maken van de verhuisregeling, maar ziet geen ruimte om te oordelen dat uit de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeit dat ASR daaraan moet voldoen. Ten eerste staat voor de commissie onvoldoende vast dat de consumenten belasting zouden moeten betalen over een compensatie. Daarnaast kan de situatie van de consumenten, die veroorzaakt is door verschillende omstandigheden, niet aan ASR worden toegerekend. De commissie vult artikel 11.1 van de voorwaarden uit 2021 daarom niet aan zoals door de consumenten voorgesteld.

Ambtshalve toetsing

- 3.13 Voor de beoordeling van de klacht is het beding artikel 11 van de voorwaarden uit 2021 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 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 de algemene voorwaarden en wet- en regelgeving

Relevante bepalingen uit de voorwaarden uit 2021, de voorwaarden uit 2023 en het Burgerlijk Wetboek

Algemene voorwaarden bij de Lening voor uw Woning van ASR Levensverzekering N.V. versie ALVH 2021.1.0 (de voorwaarden uit 2021)

Artikel 11 U koopt een nieuwe Woning (verhuisregeling)

11.1 Wanneer kunt u gebruikmaken van de verhuisregeling?

Als u aan al deze voorwaarden voldoet:

a. U hebt de Schuld bij uw oude Lening helemaal terugbetaald of u gaat de Lening binnen een jaar terugbetalen.

b. U kon of gaat de Schuld terugbetalen doordat u uw Woning hebt verkocht.

c. U bent na de verkoop verhuisd naar een andere Woning.

d. U sluit uiterlijk 6 maanden na terugbetaling van uw bestaande Lening een nieuwe Lening af.

11.2 Wat houdt de verhuisregeling in?

Bij uw nieuwe Lening gelden de volgende afspraken:

a. U houdt de Basisrente van de terugbetaalde Lening. We passen deze Basisrente wel aan als er voor de nieuwe Lening toeslagen of kortingen gelden.

b. Het rentepercentage is geldig voor de Rentevaste periode die nog overbleef bij de terugbetaalde Lening.

Artikel 19 Algemene voorwaarden

(..)

19.3 Mogen wij deze algemene voorwaarden veranderen?

Ja, dat mag. Wij laten u uiteraard weten wat de verandering is. De verandering gaat pas in 20 dagen nadat we u hebben geïnformeerd over de verandering. Reageert u niet binnen die 20 dagen op de verandering? Dan gaan we ervan uit dat u het eens bent met de verandering.

**Algemene voorwaarden bij de Lening voor uw Woning van ASR Levensverzekering N.V.
versie ALVH 2023.1.0 (de voorwaarden uit 2023)**

Artikel 11 U koopt een nieuwe Woning (verhuisregeling)

11.1 Wanneer kunt u gebruikmaken van de verhuisregeling?

Als u aan al deze voorwaarden voldoet:

a. U hebt de Schuld bij uw oude Lening helemaal terugbetaald of u gaat de Lening binnen een jaar terugbetalen. Alleen als u nieuwbouw koopt, hebt u twee jaar de tijd om uw oude Lening terug te betalen.

b. U kon of gaat de Schuld terugbetalen doordat u uw Woning hebt verkocht.

c. U bent na de verkoop verhuisd naar een nieuw gekochte Woning.

d. Uiterlijk 6 maanden na terugbetaling van uw bestaande Lening moet u een nieuwe aanvraag hebben ingediend.

e. U kunt de verhuisregeling voor één nieuw gekochte woning gebruiken. Als u de oude Lening met uw partner had en nu uit elkaar gaat of bent, kunt u niet allebei de verhuisregeling gebruiken.

(...)

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:238

(...)

2. Bij een overeenkomst als bedoeld in de artikelen 236 en 237 moeten de bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de wederpartij gunstigste uitleg.

Artikel 6:248

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.

(...)