

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0216

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	18 maart 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Rabobank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Meeneemregeling. Uitleg. Contra proferentem-regel. Rabobank heeft de consument in 2021 een hypothecaire geldlening verstrekt. Na de verstrekking heeft de consument naast de overeengekomen aflossingen aanvullend op de hypothecaire geldlening aan Rabobank afgelost. In 2024 heeft de consument een nieuwe woning gekocht. In verband met de financiering van de aankoop van deze woning heeft de consument bij Rabobank een offerte voor een hypothecaire geldlening aangevraagd. Daarbij heeft zij een beroep gedaan op de meeneemregeling. In de offerte heeft Rabobank de consument dezelfde rente als in de oude lening aangeboden over het bedrag van de oorspronkelijke geldlening, maar verminderd met de extra aflossingen die de consument heeft gedaan. De consument is van mening dat dat een verkeerde uitleg is van de meeneemregeling en dat zij de rente had mogen meenemen over het volledige bedrag van de oorspronkelijke lening. De consument doet een beroep op toepassing van de contra proferentem-regel en vordert schadevergoeding. De commissie oordeelt dat Rabobank de meeneemregeling goed heeft uitgelegd en toegepast en wijst de vordering af.

1. De procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het aanvullende stuk van Rabobank van 12 november 2024 betreffende de afronding van de interne klachtprocedure; 3) het verweerschrift van Rabobank en 4) de brief van de consument aan Kifid van 16 januari 2025.
- 1.2 Rabobank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. D.S. Volleberg, advocaat, kantoorhoudende te Den Haag.
- 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 consument en Rabobank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

- 2.1 Na advisering en bemiddeling door een hypotheekadviseur die niet aan Rabobank is verbonden (hierna: de hypotheekadviseur) heeft Rabobank op 24 februari 2021 aan de consument een offerte voor een hypothecaire geldlening van € 315.000,- met een rente van 1,62% op jaarbasis en een rentevaste periode van twintig jaar (hierna: hypotheekofferte 1) verstrekt. In hypotheekofferte 1 staat de volgende passage:

“(…) Als u verhuist naar een nieuwe woning, kunt u onder bepaalde voorwaarden met ons afspreken dat de rente van het oude leningdeel (het rentepercentage van de lening voor de oude woning) gaat gelden voor het nieuwe leningdeel (een lening voor de nieuwe woning). Onder welke voorwaarden u deze verhuisregeling kunt gebruiken, leest u in de algemene voorwaarden. (...)”

- 2.2 Op 3 maart 2021 heeft de consument hypotheekofferte 1 voor akkoord ondertekend. Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Algemene Basisvoorwaarden voor particuliere leningen van de Rabobank 2020 (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing.

- 2.3 In artikel 5 van de algemene voorwaarden staat het volgende over de ‘verhuisregeling’:

“(…) Verhuist u? En gelden voor u alle punten hieronder?

- U verkoopt en levert uw oude woning.*
- U verhuist naar een nieuwe woning.*
- U betaalt de lening voor uw oude woning terug.*
- U krijgt binnen 3 maanden nadat u de oude lening helemaal terugbetaalt een nieuwe lening voor uw nieuwe woning, dit betekent dat u binnen 3 maanden de offerte van de lening heeft getekend en de lening heeft opgenomen.*
- U geeft ons een hypotheekrecht op uw nieuwe woning.*
- Uw nieuwe woning is uw hoofdverblijf.*
- Uw nieuwe woning ligt in Nederland.*
- U, uw inkomen, uw nieuwe woning, de lening en de zekerheden voldoen aan de voorwaarden die wij op dat moment aan zo'n soort lening stellen.*

Dan kunt u met ons afspreken dat de rente van het oude leningdeel gaat gelden voor het nieuwe leningdeel. U moet ons hierom vragen. U kunt de rente van het oude leningdeel meenemen tegen de volgende voorwaarden:

- het bedrag van het nieuwe leningdeel waarvoor de rente geldt, is niet hoger dan het bedrag van het oude leningdeel op het moment dat u die heeft afgelost, en*
 - de rentevastperiode van het nieuwe leningdeel stopt op hetzelfde moment als bij het oude leningdeel.*
- (...)”*

- 2.4 Nadat Rabobank de hypothecaire geldlening (hierna: hypothecaire geldlening 1) aan de consument heeft verstrekt, heeft de consument naast de overeengekomen aflossingen (aanvullend) diverse keren bedragen op hypothecaire geldlening 1 aan Rabobank terugbetaald. Dit heeft erin geresulteerd dat zij op enig moment nog € 67.053,- van hypothecaire geldlening 1 aan Rabobank verschuldigd was.

- 2.5 Na advisering en bemiddeling door de hypotheekadviseur heeft Rabobank de consument op 13 mei 2024 een offerte voor een hypothecaire geldlening van € 402.053,- en een overbruggingslening van € 300.000,- (hierna: hypotheekofferte 2) verstrekt. Hypotheekofferte 2 bestaat (naast de overbruggingslening) uit twee leningdelen, te weten een leningdeel van € 67.053,- en een leningdeel van € 335.000,-. Op het leningdeel van € 67.053,- is de hiervoor onder 2.3 weergegeven 'verhuisregeling' of 'meeneemregeling' (hierna: de meeneemregeling) van toepassing.
- 2.6 Op 13 mei 2024 heeft de consument hypotheekofferte 2 voor akkoord ondertekend, waarna Rabobank de hypothecaire geldlening van € 402.053,- (hierna: hypothecaire geldlening 2) en de overbruggingslening van € 300.000,- aan de consument heeft verstrekt.
- 2.7 Op 3 juni 2024 heeft de consument Rabobank een brief gestuurd. In deze brief staan de volgende passages:

"(...) Op basis van de informatie op de website en in de voorwaarden, was ik in de veronderstelling dat het mogelijk zou zijn om het rentecontract mee te nemen tot de hoogte van de oude lening bij een verhuizing en heb ik ervoor gekozen om extra af te lossen de afgelopen jaren.

Als ik kennis had gehad van de uitleg die de Rabobank nu geeft aan artikel 5 van de algemene voorwaarden, dan had ik uiteraard een andere keuze gemaakt. (...)

Kijkend naar de tekst van het artikel, en met name de volgende zinsnede:

het bedrag van het nieuwe leningdeel waarvoor de rente geldt, is niet hoger dan het bedrag van het oude leningdeel op het moment dat u die heeft afgelost,

kan ik niet anders dan concluderen dat er hier sprake is van een taalkundig onjuiste bepaling. Indien het nieuwe leningdeel niet hoger mag zijn dan het bedrag van het oude leningdeel op het moment dat ik dit heb afgelost, zou dit betekenen dat de meeneemregeling in zijn geheel niet kan worden gebruikt. Een lening die wordt afgelost bedraagt immers nog 0 euro. Dat kan gelet op alle informatie en de uitleg op de website en in de klantinformatie niet uw bedoeling zijn geweest.

Ik ben van mening dat uw uitleg niet overeenkomst met de algemene voorwaarden en aanvullende informatie. Bovendien is de informatie in de algemene voorwaarden dermate onduidelijk, dat in redelijkheid niet kan worden vastgehouden aan de gegeven uitleg. Gelet op het contra proferentem-beginsel moeten onduidelijke bepalingen in een overeenkomst worden uitgelegd in het nadeel van degene die een voorwaarde bij de totstandkoming van de overeenkomst heeft opgesteld en ingebracht.

Vast staat dat ik heb gedwaald omtrent de uitleg van deze bepaling. Op basis van een onjuiste voorstelling van zaken, te wijten een taalkundig onmogelijke algemene voorwaarde en informatie op de website die suggereert dat het gehele rentecontract kan worden meegenomen, heb ik extra afgelost, waardoor ik nu benadeeld wordt.

Mijn voorstel aan u is om mij in dezen tegemoet te komen door de meeneemregeling toe te passen voor het deel van de lening dat zou zijn afgelost als ik geen extra aflossingen zou hebben gedaan. (...)"

- 2.8 Op 21 juni 2024 heeft Rabobank de consument in antwoord op haar klachtuiting een brief teruggestuurd. In deze brief staat de volgende passage:

“(...) U geeft aan dat u in de veronderstelling was dat het mogelijk zou zijn om het rentecontract van uw hypothecaire lening mee te nemen tot de hoogte van de oude lening bij een verhuizing. U geeft verder aan ervoor gekozen te hebben om extra af te lossen in de afgelopen jaren.

Dit vinden wij van uw klacht

Wij wijzen uw klacht af, de reden hiervoor is dat in de Algemene voorwaarden bij de lening van uw woning (Basisvoorwaarden) in artikel 5 staat verwoord dat het bedrag van het nieuwe leningdeel niet hoger mag zijn dan het bedrag van het oude leningdeel op het moment van aflossen. (...)”

- 2.9 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

- 2.10 De consument vordert van Rabobank € 100.000,-, met de wettelijke rente over € 99.998,- vanaf 31 mei 2024 tot de dag van de algehele betaling.
- 2.11 De consument neemt enerzijds het standpunt in dat Rabobank de meeneemregeling verkeerd heeft uitgelegd en toegepast en anderzijds dat de wijze waarop Rabobank met haar klacht is omgegaan onbetamelijk is. In dit verband heeft zij het volgende aangevoerd:
- a. De consument heeft toegelicht dat haar klacht over de meeneemregeling is verwoord in haar brief van 3 juni 2024 aan Rabobank, waarvan hiervoor onder 2.7 passages zijn opgenomen.
 - b. Met betrekking tot de wijze waarop Rabobank met de klacht van de consument is omgegaan, heeft de consument aangevoerd dat Rabobank haar klacht niet lijkt te willen beantwoorden. Volgens de consument heeft Rabobank een zeer summiere reactie gegeven op haar klacht en is Rabobank niet ingegaan op de diverse onderdelen van haar klacht. De consument heeft toegelicht dat Rabobank haar ‘van het kastje naar de muur’ heeft gestuurd en dat zij niets van Rabobank gehoord heeft nadat zij haar klacht nogmaals bij Rabobank heeft ingediend.
 - c. De schade die de consument stelt te hebben geleden bestaat uit de rente die zij op dit moment te veel betaalt doordat Rabobank de meeneemregeling onjuist heeft toegepast. Deze schade loopt volgens de consument op naarmate Rabobank de huidige situatie laat voortbestaan. De consument kan haar schade niet exact berekenen en heeft deze begroot op € 100.000,-.

Het verweer van Rabobank

- 2.12 Rabobank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 Aan de commissie ligt in de kern de vraag voor of Rabobank een juiste uitleg heeft gegeven aan de meeneemregeling. De commissie beantwoordt deze vraag bevestigend en zal dat hierna toelichten.

Wat partijen verdeeld houdt

- 3.2 De commissie begrijpt dat de consument het standpunt inneemt dat zij de rente over het volledige bedrag van hypothecaire geldlening 1 (€ 315.000,-) mocht meenemen naar de nieuwe hypothecaire financiering en dat artikel 5 van de algemene voorwaarden, waarvan hiervoor onder 2.3 passages zijn opgenomen, onduidelijk dan wel onbegrijpelijk is opgesteld. De consument is van mening dat het een taalkundig onjuiste bepaling is, dat er twijfel bestaat over de betekenis van dit beding en dat om die reden de voor haar meest gunstige uitleg prefereert. De consument beroept zich hiermee op de 'contra proferentem'-regel.¹
- 3.3 Daartegenover huldigt Rabobank het standpunt, samengevat, dat de consument slechts de rente naar de nieuwe hypothecaire financiering mocht meenemen over het bedrag dat nog van hypothecaire geldlening 1 resteerde nadat hierop de bedragen die de consument tussentijds aan Rabobank heeft terugbetaald, in mindering waren gebracht. Rabobank heeft toegelicht dat het restant van hypothecaire geldlening 1 nog € 67.053,- bedroeg. Volgens Rabobank is artikel 5 van de algemene voorwaarden glashelder en is toepassing van de contra proferentem-regel daarom niet aan de orde.

Het juridisch toetsingskader

- 3.4 De commissie oordeelt als volgt. Volgens vaste rechtspraak van de Hoge Raad kan de vraag hoe in een schriftelijk contract de verhouding van partijen is geregeld en of dit contract een leemte laat die moet worden aangevuld, niet worden beantwoord op grond van alleen maar een zuiver taalkundige uitleg van de bepalingen van dat contract. Voor de beantwoording van die vraag komt het aan op de zin die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepalingen mochten toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten. Daarbij kan mede van belang zijn tot welke maatschappelijke kringen partijen behoren en welke rechtskennis van zodanige partijen kan worden verwacht.²

¹ Zie artikel 6:238 lid 2, tweede zin, van het Burgerlijk Wetboek, dat is opgenomen in een bijlage bij deze uitspraak.

² Zie Hoge Raad 13 maart 1981, ECLI:NL:HR:1981:AG4158 (*Haviltex*), evenals de andere rechtspraak die in deze uitspraak wordt aangehaald te vinden op www.rechtspraak.nl.

Artikel 5 van de algemene voorwaarden is niet onduidelijk of onbegrijpelijk

- 3.5 Het betoog van de consument dat artikel 5 van de algemene voorwaarden onduidelijk of onbegrijpelijk is opgesteld, faalt. Naar het oordeel van de commissie kan dit artikel niet anders worden uitgelegd dan dat de consument de rente naar de nieuwe financiering kon meenemen over het bedrag van de oude lening *nadat* op deze lening eerst de bedragen in mindering waren gebracht die zij tussentijds aan Rabobank heeft terugbetaald. In artikel 5 van de algemene voorwaarden staat de term 'aflossen'. Volgens *Van Dale Groot Woordenboek der Nederlandse Taal* betekent dit 'ineens of in gedeelten terugbetalen'. Gelet daarop is de commissie van oordeel dat het voor de consument duidelijk moet zijn geweest dat zij geen aanspraak meer zou kunnen maken op het meenemen van de rente over dat deel of die delen van de oude lening dat (die) zij aan Rabobank heeft terugbetaald. Rente 'meenemen' impliceert naar het oordeel van de commissie dat er nog een deel van de oude lening is om mee te nemen; rente meenemen van iets dat er niet meer is, is tegenstrijdig.
- 3.6 Bij het voorgaande oordeel heeft ook een rol gespeeld dat voor de commissie niet is komen vast te staan dat de consument voorafgaand aan het aangaan van hypothecaire geldlening 1 vragen aan Rabobank heeft gesteld over de betekenis van artikel 5 van de algemene voorwaarden. De commissie is van oordeel dat van de consument als gemiddeld geïnformeerde, omzichtige en oplettende gewone consument die een langdurige financiële verplichting beoogt aan te gaan, mocht worden verwacht dat zij alle contractstukken oplettend bestudeert en daarover zo nodig vragen stelt. Van de consument mocht bovendien worden verwacht dat zij zich inspant om die stukken, zo nodig met behulp van anderen, te begrijpen, teneinde een geïnformeerd besluit over de transactie te kunnen nemen.³ Niet gesteld of gebleken is dat zij in dit verband vragen heeft gesteld. Bij het voorgaande is voor de commissie verder van belang dat Rabobank onbetwist heeft gesteld dat de consument jurist is en een eigen juridisch adviesbureau drijft. Dit betekent naar het oordeel van de commissie dat van de consument meer 'rechtskennis' en 'eigen verantwoordelijkheid' mocht worden verwacht dan van een consument zonder die juridische achtergrond.⁴ Rabobank heeft dat terecht aangevoerd.

De 'contra proferentem'-regel mist toepassing

- 3.7 Nu de commissie van oordeel is dat artikel 5 van de algemene voorwaarden niet onduidelijk of onbegrijpelijk is opgesteld en er geen twijfel bestaat over de betekenis van dit beding, mist de contra proferentem-regel toepassing.
- 3.8 Al hetgeen de consument in afwijking van dit oordeel heeft gesteld en aangevoerd, kan niet tot een ander oordeel leiden.

³ Zie Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 26 februari 2019, ECLI:NL:GHARL:2019:1764, rechtsoverweging 2.44.

⁴ Zie ook R. van de Meerakker, 'Financieel consumentenrecht: de casuïstische zorgplicht van de hypotheekadviseur', *Tijdschrift voor Consumentenrecht en handelspraktijken* 2021-2, p. 73-81.

De wijze van klachtbehandeling door Rabobank

- 3.9 Met haar tweede klachtonderdeel neemt de consument het standpunt in dat de wijze waarop Rabobank met haar klacht is omgegaan onbetamelijk is. De commissie constateert dat Rabobank in haar brief van 12 november 2024 alsnog uitgebreid op de klacht van de consument is ingegaan. Nu Rabobank in dit verband in haar verweerschrift excuses aan de consument heeft aangeboden en de consument de commissie met haar brief van 16 januari 2025 heeft geïnformeerd dat zij geen aanvullingen heeft op haar eerder ingenomen standpunt, begrijpt de commissie dat dit klachtonderdeel is opgelost.

Conclusie

- 3.10 De conclusie is dat in deze procedure niet is komen vast te staan dat Rabobank de meeneemregeling verkeerd heeft uitgelegd of toegepast; Rabobank hoeft dat niet aan te passen. Evenmin is komen vast te staan dat Rabobank onbetamelijk met de klacht van de consument is omgegaan. De commissie zal de vordering afwijzen.

Ambtshalve toetsing

- 3.11 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 5 van de algemene voorwaarden van belang. De commissie heeft dit beding getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en 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 zes 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 twee 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 twee 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 (BW)

Artikel 6:238 BW

1. Bij een overeenkomst als bedoeld in de artikelen 236 en 237, kan jegens de wederpartij geen beroep worden gedaan
 - a. op het feit dat de overeenkomst in naam van een derde is gesloten, indien dit beroep berust op het enkele feit dat een beding van deze strekking in de algemene voorwaarden voorkomt;
 - b. op het feit dat de algemene voorwaarden beperkingen bevatten van de bevoegdheid van een gevolmachtigde van de gebruiker, die zo ongebruikelijk zijn dat de wederpartij ze zonder het beding niet behoefde te verwachten, tenzij zij ze kende.
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.