

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-372 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op : 1 juni 2016
Ingediend door : Consumenten
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 14 juni 2017
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Wanprestatie. Bank heeft het verzoek van Consumenten, om hun woning te mogen verhuren tijdens toekomstig verblijf in het buitenland, ten onrechte afgewezen. Doordat de huurder van de overeenkomst heeft afgezien, is aan de zijde van Consumenten schade ontstaan. De woning heeft daardoor enige tijd leeggestaan en Consumenten dienden genoeg te nemen met een lagere huurprijs. De Bank stelt dat er geen causaal verband is tussen schade en de tekortkoming. De Commissie ziet dat anders. De Commissie concludeert dat indien de Bank op 20 maart 2015 toestemming had verleend, de huurder voor 1 april 2015 uitsluitel had gekregen en daarom waarschijnlijk niet had afgezien van de huur van de woning en dat van schade bij Consumenten geen sprake zou zijn geweest. Het vorenstaande maakt dat de Bank in beginsel aansprakelijk is voor de door Consumenten geleden schade.

Voorts dient te worden vastgesteld of de geleden schade volledig door de Bank dient te worden vergoed. De Commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en licht dit als volgt toe. Gebleken is dat de Bank op 20 maart 2015 het verzoek van Consumenten heeft afgewezen. Vervolgens hebben Consumenten op 3 april 2015 hiertegen bezwaar gemaakt, waarna alsnog toestemming is verkregen. De Bank heeft opgemerkt dat indien Consumenten enkele dagen na de afwijzing actie hadden ondernomen en hadden gewezen op het spoedeisend belang van hun verzoek, zij zeer waarschijnlijk voor 1 april 2015 toestemming voor verhuur van de woning hadden verkregen. Deze stelling acht de Commissie niet onaannemelijk. In dat geval zou de schade niet zijn geleden of in ieder beperkt zijn gebleven. Het nalaten van Consumenten om enkele dagen na de afwijzing actie te ondernemen heeft naar het oordeel van de Commissie dan ook in gelijke mate bijgedragen aan (het ontstaan van) de schade. Met toepassing van artikel 6:101 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek, stelt de Commissie vast dat 1/2 van de schade voor eigen rekening van Consumenten dient te blijven. Uitgaande van de door de Consumenten gemaakte berekening van de schade, dient de Bank aan Consumenten een bedrag van €3.741,- te vergoeden.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- de aanvullende reactie van Consumenten;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consumenten hebben een hypothecaire geldlening bij de Bank afgesloten.
- 2.2 Op enig moment werd bekend dat Consumenten voor hun werk tijdelijk zouden emigreren. Eind 2014 hebben Consumenten een makelaar (hierna: de makelaar) ingeschakeld die voor hen zou bemiddelen bij de verhuur van hun woning.
- 2.3 Op 21 januari 2015 hebben Consumenten de Bank benaderd en de situatie uitgelegd.
- 2.4 Op 22 januari 2015 schrijft de Bank Consument 2 het volgende:

Zoals gisteren besproken heb ik uw situatie voorgelegd bij onze afdeling Overige Toestemmingen. Ik heb zojuist onderstaande reactie mogen ontvangen:

Hierbij stuur ik je de 'opstartbrief' voor toestemming tijdelijke verhuur van de woning.

De klant kan eventueel in aanmerking komen voor toestemming, indien wij van zijn werkgever (dit mag ook een nieuwe werkgever gevestigd in Nederland zijn) een bevestiging krijgen dat de klant **door deze werkgever** wordt uitgezonden **voor bepaalde tijd**.

De duur van de uitzending dient in deze bevestiging te staan. De toestemming voor verhuur zal voor een periode van maximaal 36 maanden zijn.

De renteopslag heeft te maken met het extra risico dat de Bank loopt. Een pand dat is verhuurd is minder courant dan een woning die door de klant zelf wordt bewoond.

Verder is gebleken dat Consument de volgende stukken diende aan te leveren:

- een schriftelijk verklaring van uw werkgever waarin staat dat u naar het buitenland wordt uitgezonden;
- het door u en de huurders getekende huurcontract;
- een geldig legitimatiebewijs van de huurders;
- een waardeverklaring van de woning;
- een ontruimingsverklaring;
- een verpandingsakte;
- een brief met de gegevens van uw contactpersoon in Nederland;
- een brief met uw adresgegevens in het buitenland.

- 2.5 Op 2 maart 2015 hebben Consumenten en de huurder(s) (hierna: 'huurder 1') een huurovereenkomst gesloten, waarbij een huurprijs van €1.450,- per maand is overeengekomen. Per 1 april 2015 zou de huurder 1 de woning betrekken.
- 2.6 Bij mail van 16 maart 2015 om 08:48 uur heeft Consument 2 de benodigde documentatie aan de Bank ter beoordeling voorgelegd.

2.7 Bij mail van dinsdag 17 maart 2015 om 15:34 uur schrijft de Bank aan Consument 2 het volgende:

We hebbend e stukken beoordeeld.

We missen de contactgegevens in Nederland.

Het huurcontract voldoet niet aan de voorwaarde.

De diplomatenclausule ontbreekt.

De verhuur periode is van 01-04-2015 t/m 31-03-2017 en kan tussentijds niet beëindigd worden.

De klant wordt uitgezonden van 01-01-2015 tot 01-10-2016 terwijl de verhuurperiode tot 31-3-2017 loopt.

Graag ontvangen wij een huurcontract die aan de voorwaarde voldoet en niet langer loopt dan dat de klant wordt uitgezonden.

2.8 Consument 2 heeft de in rechtsoverweging 2.7 genoemde e-mail van de Bank op dezelfde datum om 21:38 uur als volgt beantwoord:

“Hierbij kopie van mijn contract met mijn nieuwe werkgever, waarin staat dat ik 1 maart wordt uitgezonden voor een periode van 2 jaar. Wegens vertraging aanvraag visum wordt dit nu 1 april. (...)

Onze correspondentieadres in NL per 1/4/15 is: (...)

Verder bevat het huurcontract o.i. wel een diplomatenclausule. Zie clausule 3.6 en clausule 19.1.

Wat moet er dan nog meer in staan?

Ik hoop dat eea zo in orde is.”

2.9 Bij e-mail van 20 maart 2015 om 12:50 uur schrijft de Bank Consument het volgende:

Onderstaand reactie van mijn collega. We zijn er bijna..

De contactgegevens en verklaring werkgever zijn akkoord.

De diplomatenclausule niet.

Wat in het huurcontract staat is geen diplomatenclausule.

Bijgaand een voorbeeld van een diplomatenclausule.

Bijlage bij e-mail:

Diplomaten clausule

In verband met het bepaalde in art. 7:274 lid 2 BW kan huurder deze overeenkomst uitsluitend tegen het einde van de in artikel 3.1 omschreven huurperiode opzeggen.

Tussentijdse beëindiging door middel van opzegging is echter wel mogelijk:

- a. Door huurder indien zijn werkzaamheden worden verplaatst naar een locatie buiten een straal van 50 kilometer rond het gehuurde
- b. Door verhuurder indien zijn werkzaamheden worden verplaatst naar een locatie binnen Nederland.

Opzegging dient te geschieden:

- bijaangetekend schrijven of deurwaardersexploot
- voor de eerste van een kalendermaand en met een opzegtermijn van tenminste drie volle kalendermaanden.

Als de huurovereenkomst door de verhuurder door middel van de diplomaten clausule wordt beëindigd, zal de verhuurder de woning zelf weer betrekken. De verhuurder heeft belang bij de ontruiming van de huurder uit zijn woning. Indien verhuurder gebruik maakt van de diplomaten clausule en de huur opzegt kan de huurder met een termijn van één kalendermaand de huur opzeggen.

2.10 Op 3 april 2015 om 15:05 uur mailt de makelaar de Bank het volgende:

“ Geachte mevrouw (...),
(Consument 2) en (Consument 1) hebben zich tot ons gewend i.v.m. de tijdelijke verhuur van hun woning aan de
(adres) te (plaats).

U heeft reeds van hen de tijdelijke huurovereenkomst ontvangen, inzake deze verhuur. Hierop volgend hebben de
eigenaren vernomen dat de huurovereenkomst niet wordt goedgekeurd daar de diplomatenclausule niet toegepast zou
zijn.

In de bijlage treft u de diplomatenclausule welke volgens uw organisatie in de huurovereenkomst opgenomen dient te
worden.

Graag verwijzen wij u naar de wet, inzake de diplomatenclausule.

De diplomatenclausule houdt bij wet in;

Bron: Modellenboek voor de rechtspraak

Art. 2 Huurtijd en uitdrukkelijk beding van ontruiming na afloop daarvan

- 2.1 Deze huurovereenkomst is aangegaan voor de tijd van ... jaar⁷⁷⁾, ingaande op ... en dus eindigende op ...⁸⁸⁾.
- 2.2 Verhuurder en huurder verklaren en stellen vast dat verhuurder het huurobject niet zelf heeft bewoond, noch
het huurobject eerder heeft verhuurd, en het huurobject na afloop van de in 2.1 opgenomen bepaalde tijd
zelf wil betrekken.
(of:
- 2.2 Verhuurder en huurder verklaren en stellen vast dat verhuurder zelf de vorige bewoner van het huurobject is
en het huurobject na afloop van de in 2.1 opgenomen bepaalde tijd zelf opnieuw wil betrekken.)
(of:
- 2.2 Verhuurder en huurder verklaren en stellen vast dat de vorige huurder van het huurobject jegens verhuurder
het recht heeft verkregen om na afloop van de in 2.1 opgenomen bepaalde tijd het huurobject opnieuw te
betrekken en dat verhuurder deze vorige huurder daartoe gelegenheid wil geven.)⁹⁹⁾
- 2.3 Huurder aanvaardt het in 2.2 bepaalde en neemt hierbij jegens verhuurder uitdrukkelijk op zich ervoor zorg
te dragen, gelijk verhuurder hierbij jegens huurder uitdrukkelijk bedingt, dat het huurobject na de afloop van
de in 2.1 opgenomen bepaalde tijd, waarvoor deze
huurovereenkomst is aangegaan, volledig en behoorlijk verlaten en ontruimd moet worden en zal zijn en met
afgifte der sleutels ter vrije beschikking van verhuurder gesteld moet worden en zal zijn.^{1010)..1111)}

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en ondertekend

De diplomatenclausule welke u stelt, is niet rechtsgeldig en kan hierdoor niet gehanteerd worden.

De wettelijke diplomatenclausule houdt in dat de huurovereenkomst is aangegaan voor een bepaalde periode, waarin
staat aangegeven dat verhuurder na de overgeengene periode de woning weer zelf zal betrekken. In onze
huurovereenkomst wordt bovenstaand dan ook uitdrukkelijk benoemd.

Graag vernemen wij van u hoe bovenstaande recht gezet kan worden, zodat de oogde verhuur voortgezet kan
worden.”

2.11 Bij mail van 16 april 2015 om 12:42 uur heeft de Bank Consumenten het volgende bericht:

De afdeling Legal heeft de huurovereenkomst goedgekeurd.

Bijgaand ontvangen jullie de ontruimingsverklaring en verpandingsakte. Als ik deze getekend retour ontvang zal het
definitieve akkoord volgen.

2.12 Bij mail van 21 april 2015 om 17:31 uur schrijft de makelaar aan Consumenten het volgende:
“Helaas moeten we jullie mededelen dat de oudhuurders hebben aangegeven niet meer de woning te willen huren. Zij hebben een andere woonruimte gevonden en zijn hier in onderling. Wij hebben reeds de woning onder de aandacht gebracht bij onze woningzoekenden en ik ben tevens al bezig met 1 partij.”

2.13 Op 13 mei 2015 heeft de makelaar per mail aan Consumenten het volgende geschreven:
“Jullie hebben het inderdaad juist dat de interesse van de woning is afgenomen. Wij hebben bezichtigingen gehad, echter nu de woning leeg is, vallen kandidaten over de onderhoudsstaat en dan hebben we het eigenlijk over het schilderwerk + de tuin die nu redelijk aan het volgroeien is in combinatie met de huurprijs.

(...)

Mijn advies in deze zou zijn m.b.t. deze kandidaat:

- Onkruid verwijderen uit tuin
- Schoonmaak door het huis
- Eenmalige vergoeding van 100,- euro voor schilderwerk woonkamer en keuken
- Huurprijs 1300,- euro excl. per maand

Momenteel hebben jullie in feite al verlies geleden door de ABN AMRO te hoogte van bijna 2 maanden. Kortom, 2900,- euro, wanneer je dat berekend per maand is dat 241,- euro.

Kortom, als je nu met 150,- euro per maand zakt, maak je minder verlies, dan wanneer je het nu nog een maand extra leeg laat staan.”

2.14 Bij mail van 2 juni 2015 om 15:20 uur bericht de makelaar de Bank het volgende:

Enige tijd geleden hebben wij contact gehad inzake de verhuur van bovenstaande woning. Deze verhuur is uiteindelijk niet doorgegaan, daar de reactie te lang op zich liet wachten voor de huurder.

Wij hebben reeds een nieuwe huurder voor de genoemde woning per 15-06-2015. In de bijlage het concept van de huurovereenkomst.

Graag ontvangen wij van jullie de verpandingsakte + ontruimingsverklaring welke wij door deze huurder dienen te laten ondertekenen.

2.15 De nieuwe huurder (hierna: ‘huurder 2’) zal de woning huren voor een bedrag van € 1.300,- per maand.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consumenten vorderen dat de Bank wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 7.482,-. Dit bedrag is door hen als volgt onderbouwd:

- | | | |
|---|--|-----------|
| • | Huurverlies € 1.450,- x 2,5 maand (1 april 2015 - 15 juni 2015) = | € 3.625,- |
| • | het verschil in de overeengekomen huurprijs gedurende 24 maanden = | € 3.600,- |
| • | eenmalige schoonmaak- en onderhoudskosten tuin als gevolg van leegstand= | € 257,- |
| | | ----- |
| | | € 7.482,- |

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is tekortgeschoten in haar dienstverlening jegens Consumenten. Zij stellen zich op het standpunt dat de Bank hun verzoek, om de woning (tijdelijk) te mogen verhuren, ten onrechte heeft afgewezen. Als gevolg hiervan hebben zij schade geleden. Zij houden de Bank hiervoor aansprakelijk. Daartoe voeren zij het volgende aan.
- Het verzoek om de woning in Nederland te mogen verhuren is op onterechte gronden afgewezen. Volgens de Bank zou de in de huurovereenkomst opgenomen diplomatenclausule niet juist zijn. Nadat de makelaar namens Consumenten bij de Bank bezwaar heeft gemaakt tegen de afwijzing, door haar te wijzen op de wettelijk voorgeschreven tekst van de diplomatenclausule, heeft de Bank alsnog toestemming gegeven voor verhuur. De inhoud van de huurovereenkomst is ongewijzigd.
 - Als gevolg van de afwijzing van het verzoek tot verhuur heeft het verhuurtraject onnodig vertraging opgelopen, waardoor huurder I heeft afgezien van verhuur.
 - Als gevolg van het feit dat huurder I van verhuur van de woning heeft afgezien en om verder nadeel te voorkomen, dienden Consumenten genoeg te nemen met een lagere huurprijs.

Verweer van de Bank

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Het causaal verband tussen de gestelde schade en de afwijzing van de diplomatenclausule ontbreekt. Het staat niet vast dat huurder I van de huurovereenkomst heeft afgezien, omdat per 1 april 2015 nog geen toestemming voor verhuur was verkregen.
 - Consumenten hebben bijna twee maanden gedaan om de benodigde stukken te overleggen. Zij hadden de overeenkomst ook in januari 2015 aan de Bank ter goedkeuring kunnen voorleggen. In dat geval waren zij er op tijd achter gekomen dat de diplomatenclausule niet voldeed aan de daarvoor gestelde eisen. Dat zij pas in maart 2015 een huurder hadden gevonden doet daar niet aan af.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie stelt vast dat er aan de zijde van Consumenten sprake is van financieel nadeel. De vraag die partijen verdeeld laat, is wie hiervoor aansprakelijk is. De Bank stelt zich op het standpunt dat het causaal verband tussen de tekortkoming en de schade ontbreekt. Daartoe voert zij aan dat Consumenten reeds in januari 2015 het huurcontract ter beoordeling hadden kunnen voorleggen en dat niet vaststaat dat de huurder I van verhuur heeft afgezien doordat op 1 april 2015 geen toestemming was verkregen. De Commissie deelt deze opvatting niet. Zij licht dit als volgt toe.
- 4.2 Vaststaat dat de Bank de huurovereenkomst met daarin de diplomatenclausule op 20 maart 2015 heeft afgekeurd. Vervolgens is na bezwaar door de makelaar dezelfde huurovereenkomst goedgekeurd. De Commissie acht het relaas van Consumenten, dat huurder I van de verhuur heeft afgezien omdat het traject te lang heeft geduurd, aannemelijk. Uit het huurcontract blijkt namelijk dat het de bedoeling was dat huurder I de woning per 1 april 2015 zou betrekken. Ook staat vast dat hij op die datum nog geen uitsluitsel had gekregen. Daarom acht de Commissie het aannemelijk dat dit de reden was voor het afzeggen van de huurder.

Ook het argument van de Bank dat het op de weg van Consumenten had gelegen om het huurcontract eerder ter beoordeling voor te leggen, gaat niet op. Voor de beoordeling of sprake is van causaal verband en de omvang van de schade dient de werkelijke situatie te worden vergeleken met de hypothetische situatie waarbij de fout wordt weggedacht. De Commissie concludeert dat indien de Bank op 20 maart 2015 toestemming had verleend, huurder I voor 1 april 2015 uitsluitel had gekregen en daarom waarschijnlijk niet had afgezien van de huur van de woning en dat van schade bij Consumenten geen sprake zou zijn geweest. Bovendien werd door de Bank in januari verzocht om 'het door u en de huurder ondertekende huurcontract'. Het huurcontract is pas in maart 2015 ondertekend en daarom ook toen pas ter beoordeling voorgelegd. Het vorenstaande maakt dat de Bank in beginsel aansprakelijk is voor de door Consumenten geleden schade.

- 4.3 Voorts dient te worden vastgesteld of de geleden schade volledig door de Bank dient te worden vergoed. De Commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en licht dit als volgt toe. Gebleken is dat de Bank op 20 maart 2015 het verzoek van Consumenten heeft afgewezen. Vervolgens heeft de makelaar namens Consument op 3 april 2015 hiertegen bezwaar gemaakt, waarna alsnog toestemming is verkregen. De Bank heeft opgemerkt dat indien Consumenten enkele dagen na de afwijzing actie hadden ondernomen en hadden gewezen op het spoedeisend belang van hun verzoek, zij zeer waarschijnlijk voor 1 april 2015 toestemming voor verhuur van de woning hadden verkregen. Gelet op het feit dat de Bank in eerste instantie binnen vier dagen op het verzoek om te mogen verhuren heeft beslist, acht de Commissie de stelling van de Bank niet onaannemelijk. In dat geval zou de schade niet zijn geleden of in ieder beperkt zijn gebleven. Het nalaten van Consumenten om enkele dagen na de afwijzing actie te ondernemen heeft naar het oordeel van de Commissie dan ook in gelijke mate bijgedragen aan (het ontstaan van) de schade. Met toepassing van artikel 6:101 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek, stelt de Commissie vast dat 1/2 van de schade voor eigen rekening van Consumenten dient te blijven. Nu de schadeberekening van Consumenten onvoldoende gemotiveerd door de Bank is weersproken, zal de Commissie daarom uitgaan van de juistheid hiervan. Uitgaande van die berekening zou dat leiden tot de vergoeding van de Bank aan Consumenten van een bedrag van €3.741,-.
- 4.4 De conclusie is dat Consument ten gevolge van het handelen van de Bank schade heeft geleden. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom (ten dele) toe.

5. **Beslissing**

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 3.741,-.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.