

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0209

(mr. dr. ing. A. J. Verdaas, mr. M.A. Kleijer-van Wijlen, secretaris)

Datum uitspraak	2 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Florius, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Florius
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### Samenvatting

De consument klaagt dat Florius ten onrechte meende dat hij de zelfbewoningsplicht en het verhuurverbod uit de overeengekomen voorwaarden schond. Hij vordert € 15.000,- schadevergoeding en aanpassing van de hypotheekvoorwaarden. Uit het bezoekrapport en e-mails van de consument blijkt echter dat gedurende langere tijd derden in de woning verbleven terwijl de consument daar zelf niet verbleef. Florius had daarvoor geen toestemming verleend. De consument heeft niet aangetoond dat hij desondanks aan zijn verplichtingen voldeed. Het klachtonderdeel over strijdigheid met mensenrechten is niet onderbouwd. Van een schending van privacy is geen sprake, omdat Florius een gerechtvaardigd belang heeft om te controleren of sprake is van ongeoorloofde verhuur. De commissie wijst de vorderingen af.

### 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 en 3) het verweerschrift van Florius.
- 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

### 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft in 2008 bij Florius een hypothecaire geldlening afgesloten voor de aankoop van een woning.

2.2 In de hypotheekakte staat:

*De schuldenaar staat er voorts jegens Florius voor in:*

*(...)*

*b. dat het voormelde onderpand niet is belast met beslagen, niet is verhuurd noch anderszins in gebruik of genot is afgestaan aan derden en dat het dient voor zelfbewoning door de schuldenaar;*

*(...)*

*De schuldenaar verklaarde de Algemene bepalingen te hebben ontvangen en van de inhoud kennis te hebben kunnen nemen. In de Algemene bepalingen komen onder meer bepalingen van de volgende strekking voor, die hierbij uitdrukkelijk worden bedongen:*

*(...)*

*2. Het onderpand mag niet dan met schriftelijke toestemming van Florius geheel of gedeeltelijk worden verhuurd of verpacht, noch onder andere titel geheel of gedeeltelijk in gebruik of genot worden afgestaan. (...)*

2.3 Volgens Florius heeft de consument gemeld dat hij voor onbepaalde tijd naar Barcelona ging en dat hij de woning wilde verhuren. Toen Florius de consument erover wilde informeren dat verhuur van de woning niet is toegestaan, kon zij hem niet meer bereiken. Daarna heeft Florius onderzoek laten verrichten naar de (zelf)bewoning. Op 20 juni 2025 is de woning bezocht en is een bezoekrapport opgemaakt. Daarin staat:

Op dit adres is geen naamplaatje van meneer. Na aanbellen, doet er een meneer open, het is een Engels sprekende meneer, die aangeeft dat hij niet [consument] is. Wie meneer wel is, wilde hij niet aangeven, meneer wilde wel weten wie ik ben. Volgens mij wordt deze woning verhuurd. De woning staat vol met spullen en is bewoond. Het raam aan de voorzijde is geopend.

2.4 In e-mailcorrespondentie naar aanleiding van het bezoekrapport heeft de consument Florius geschreven dat hij vrienden en familie tijdelijk toestaat te verblijven in de woning. Ook heeft de consument aangegeven dat hij van plan was om op 1 september 2025 terug te keren in Amsterdam en dat op het adres "temporary occupants" staan ingeschreven. Volgens Florius was er sprake van een ongeoorloofde situatie, maar volgens de consument heeft hij niet zijn verplichtingen geschonden.

2.5 In latere e-mailcorrespondentie heeft de consument Florius erover geïnformeerd dat een vriend die de woning bewoont, deze verlaat en dat deze per 1 september 2025 alleen nog door de consument zal worden bewoond.

2.6 Op 2 september 2025 heeft de consument per e-mail aan Florius geschreven:

My friend living in the house removed the address registration and left the apartment, there are only a few boxes that will need to be picked up in a few weeks.

I would like to arrange an appointment with your field service in order to check.

- 2.7 Een uittreksel van 26 september 2025, dat de consument aan Florius heeft verstrekt, toont dat alleen de consument op het adres staat ingeschreven. Florius heeft daarop geen verdere maatregelen genomen.

*De klacht en vordering*

- 2.8 De consument heeft een klacht ingediend bij Kifid en vordert € 15.000 schadevergoeding. Aan zijn vordering legt hij het volgende ten grondslag. Florius heeft ten onrechte gesteld dat de consument de woning heeft verhuurd en dat hij zich niet houdt aan de zelfbewoningsplicht. Later heeft de consument aan zijn klacht toegevoegd dat bepalingen in de overeenkomst met Florius in strijd zijn met fundamentele mensenrechten en dat zijn *“personal data may have been breached”* en dat Florius door haar handelwijze ook overigens zijn privacy heeft geschonden. Verder verlangt de consument dat Kifid met Florius werkt aan een herziening van de hypotheekvoorwaarden van Florius.

*Het verweer*

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

### **3. De beoordeling**

*Waarover de commissie moet oordelen*

- 3.1 De commissie moet – kort gezegd – beoordelen of er een juridische verplichting voor Florius bestaat om de door de consument gestelde schade te vergoeden en om haar hypotheekvoorwaarden aan te passen. De commissie is van oordeel dat Florius daartoe niet verplicht is en licht dat hieronder toe.

*Ongeoorloofd in gebruik geven van de woning*

- 3.2 Op grond van de hypotheekakte staat de consument ervoor in dat de woning dient voor zelfbewoning en dat hij deze niet (geheel of gedeeltelijk) zonder schriftelijke toestemming van Florius aan derden in gebruik afstaat. Florius kan de consument hieraan houden. Het staat vast dat Florius nooit schriftelijke toestemming aan de consument heeft gegeven om de woning aan derden in gebruik te geven.
- 3.3 Niet valt in te zien dat Florius – zoals de consument stelt – ten onrechte heeft gesteld dat de consument zijn verplichtingen niet nakwam. Immers, uit het bezoeksrapport en de hiervoor genoemde e-mails van de consument volgt dat de consument derden maandenlang gebruik heeft laten maken van de woning en dat de consument daar niet aanwezig was.

Voor zover de consument echter meent dat hij zich (desondanks) aan zijn verplichtingen heeft gehouden, ligt het op zijn weg om dat aan te tonen.<sup>1</sup> Dat heeft hij niet gedaan.

#### *Fundamentele mensenrechten*

- 3.4 Het klachtonderdeel dat bepalingen in de overeenkomst met Florius in strijd zijn met fundamentele mensenrechten is door de consument niet onderbouwd. De commissie ziet geen enkel aanknopingspunt om de consument in deze stelling te volgen.

#### *Privacy*

- 3.5 Het klachtonderdeel over de *personal data* vat de commissie op als een klacht over de verwerking van persoonsgegevens van de consument. Dit klachtonderdeel heeft de consument niet onderbouwd en de commissie ziet geen enkel aanknopingspunt dat Florius bij de verwerking van zijn persoonsgegevens onjuist heeft gehandeld.
- 3.6 Het klachtonderdeel over de overige schending van de privacy van de consument is ongegrond. Florius en de consument hebben met elkaar afgesproken dat de consument het onderpand niet in gebruik geeft aan een derde. Op grond van de in 2.3 genoemde omstandigheden had Florius een gerechtvaardigd belang om onderzoek te laten verrichten naar de (zelf)bewoning. Florius had in casu geen lichter middel tot haar beschikking om dit te controleren, en de vastlegging daarvan is niet verder gegaan dan voor dat doel nodig is. Daarom wijst de commissie ook dit klachtonderdeel af.
- 3.7 De commissie kan haar beslissing mede baseren op de tussen de consument en Florius overeengekomen algemene (hypotheek)voorwaarden. Voor de beoordeling van de klacht is de hiervoor weergegeven voorwaarde relevant. Deze voorwaarde is niet in strijd met enige regel van (Europees) consumentenrecht en leidt daarom niet tot een ander oordeel.
- 3.8 Ook als dat anders zou zijn is de commissie is niet bevoegd om Florius op te dragen om haar algemene (hypotheek)voorwaarden aan te passen.

#### *Conclusie*

- 3.9 De commissie is van oordeel dat er geen juridische verplichting voor Florius bestaat om schade van de consument te vergoeden en om haar hypotheekvoorwaarden aan te passen.

---

<sup>1</sup> Dat volgt uit artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.

#### 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*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 2024 te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen/](http://www.kifid.nl/reglementen/).*

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

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

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

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**

### **Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering**

#### *Artikel 150*

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.

### **Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming)**

#### *Artikel 6 lid 1 sub f*

De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:

(...)

- f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.