

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0153

(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	21 februari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN Amro Hypotheken groep B.V., h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Huurbeding. De consument heeft een hypothecaire geldlening met een huurbeding afgesloten bij een rechtsvoorganger van de bank. Op enig moment is de consument grotendeels in het buitenland gaan wonen en heeft hij de woning, waarvoor hij de geldlening had afgesloten, verhuurd. De bank beroept zich op het huurbeding en stelt de consument een termijn om de ongeoorloofde verhuur te beëindigen. De consument heeft naar eigen zeggen de hypothecaire geldlening gedwongen afgelost, terwijl de bank de verhuur gedoogd heeft. Hij vordert vergoeding van de schade. De commissie oordeelt dat niet bewezen kan worden dat de bank de verhuur gedoogd heeft of de consument heeft gedwongen tot volledige aflossing van de hypothecaire geldlening en wijst de vordering 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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- 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 en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de afspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 In 2008 heeft de consument een hypothecaire geldlening afgesloten bij een rechtsvoorganger van de bank. De rente die voor de hypothecaire geldlening gold was voor de duur van 10 jaar vastgezet.

De consument heeft op 26 maart 2008 de offerte ondertekend. De hypothecaire geldlening rust op een woning in [naam plaats] (hierna: de woning). Op de hypothecaire geldlening zijn de Algemene Voorwaarden januari 2008 [naam bank] (hierna: algemene voorwaarden) van toepassing waarin onder artikel 5 een huurbeding is opgenomen (zie bijlage). In de hypotheekakte is ook verwezen naar het huurbeding.

- 2.2 In november 2013 is de consument zijn woning gaan verhuren en is hij grotendeels in Zwitserland gaan wonen.
- 2.3 Op enig moment in 2018 heeft de consument een nieuwe rente gekozen voor de hypothecaire geldlening.
- 2.4 Op 4 december 2020 hebben de consument en de bank een telefoongesprek gevoerd, waarvan de bank een verslag heeft gemaakt. In dat telefoongesprek heeft de consument aangegeven dat de woning bewoond wordt door een nicht van hem, omdat hij grotendeels woonachtig is in het buitenland en ook uit Nederland is uitgeschreven. De bank heeft de consument medegedeeld dat het 'onderverhuren' van de woning zonder schriftelijke toestemming niet is toegestaan. De consument heeft aangegeven dat de woning niet wordt onderverhuurd. Daaraan heeft de consument toegevoegd dat hij wel in de woning woont, maar er in tegenstelling tot zijn nicht weinig is.
- 2.5 Op 25 november 2021 heeft de consument rentemiddeling toegepast op de hypothecaire geldlening met als ingangsdatum 1 januari 2022.
- 2.6 De bank heeft de consument op 16 januari 2024, 31 januari 2024 en 13 februari 2024 per brief geïnformeerd dat een standaardcontrole heeft uitgewezen dat de woning mogelijk zonder toestemming van de bank werd verhuurd. De bank heeft de consument verzocht contact op te nemen.
- 2.7 Op 18 maart 2024 heeft de bank de consument per brief geïnformeerd dat hij geen contact heeft opgenomen en dat de bank er daarom vanuit gaat dat de woning zonder toestemming van de bank werd verhuurd. De bank heeft de consument geïnformeerd dat zij zijn zaak overdraagt aan haar incassobureau en dat er contact met de consument wordt opgenomen over de directe terugbetaling van zijn hypotheek.
- 2.8 Op 28 maart 2024 hebben de consument en de bank telefonisch contact gehad, waarin de bank onder meer heeft aangegeven dat het haar was opgevallen dat er bij de consument een adres in Zwitserland geregistreerd stond. De bank heeft de consument gevraagd of hij zijn woning verhuurt. De consument heeft bevestigd dat daarvan sprake was. De bank heeft de consument in dat gesprek erop gewezen dat hij voor verhuur toestemming moet vragen van de bank. Diezelfde dag heeft de bank de consument per brief bevestigd dat hij zijn woning zonder toestemming verhuurt en dat hij tot 1 juli 2024 de tijd heeft om de verhuursituatie op te lossen. In haar brief heeft de bank de consument drie oplossingen voorgesteld.

- 2.9 Op 26 april 2024 heeft de consument een klacht ingediend bij de bank. Op 2 mei 2024 heeft de bank per brief de klacht van de consument afgewezen. In augustus 2024 heeft de consument zijn hypothecaire geldlening geheel afgelost. Verdere correspondentie tussen partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De vordering en klacht

- 2.10 De consument vordert dat de bank zijn schade van € 33.934,- vergoedt, te weten het verschil tussen de rente die de consument betaalde en de marktrente - tijdens de volledige aflossing - over een resterende looptijd. Hij stelt dat de bank de hypothecaire geldlening heeft teruggevorderd omdat hij niet de hoofdbewoner is van de woning. Daarmee heeft de bank haar zorgplicht tegenover hem geschonden. Verder voert hij daartoe het volgende aan:
- Ten eerste was de bank ervan op de hoogte en gedoogde de bank dat hij woonachtig was in het buitenland en niet de hoofdbewoner was van de woning. Ten tijde van het sluiten van het nieuwe rentecontract in 2018 én tijdens de rentemiddeling in 2021 verliep alle correspondentie tussen de bank en hem namelijk via zijn adres in Zwitserland. Als de bank eerder had gemeld dat hij niet voldeed aan de voorwaarden, had de consument geen schade geleden wegens de toenmalige rentestanden.
 - Ten tweede heeft de bank onzorgvuldig gehandeld door hem in 2018 een nieuw rentecontract aan te bieden. Aangezien de woonsituatie van de consument niet voldeed aan de algemene voorwaarden had de bank hem nooit een nieuw rentecontract mogen aanbieden of in 2021 rentemiddeling mogen toepassen. De bank heeft nagelaten de consument toen mede te delen dat zij de hypothecaire geldlening op ieder moment terug kon vorderen omdat hij woonachtig was in het buitenland of de woning verhuurde. Het is niet reëel dat de bank van de consument verwacht dat hij ruim 10 jaar na het sluiten van de hypothecaire geldlening de algemene voorwaarden nog exact kent. Daarmee heeft de bank hem een financieel product verkocht dat niet geschikt was voor zijn situatie.
 - Ten derde heeft de bank financieel gewin voor ogen gehad bij het eenzijdig opzeggen van de hypothecaire geldlening. De rente op de hypothecaire geldlening stond voor een aantal jaren vast. Deze rente was een stuk lager dan de marktrente waartegen de consument opnieuw een hypothecaire geldlening zou moeten aanvragen.
 - Ten vierde heeft de bank de consument gedwongen tot terugbetaling van de hypothecaire geldlening vanwege de incassokosten. Het was geen vrijwillige aflossing. Het geld dat de consument voor de aflossing heeft gebruikt, kan hij nu niet zelf in de markt zetten en dus geen rente of dividend over ontvangen.

- Ten vijfde is de klantenservice van de bank ondermaats. De consument heeft meerdere brieven ontvangen waarin hem gesommeerd is om per direct terug te bellen, waarna het lang duurde voordat hij werd teruggebeld en meermaals is hij in zijn geheel niet teruggebeld.

Het verweer

- 2.11 De bank 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 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de bank verplicht kan worden de schade van de consument te vergoeden. Van belang voor het beantwoorden van die vraag is met name of de consument gerechtvaardigd heeft mogen vertrouwen dat de bank toestemming gaf voor de verhuur van zijn woning.

Wat partijen verdeeld houdt

- 3.2 De partijen zijn het specifiek oneens op twee punten. De consument stelt dat de bank de verhuur gedoogd heeft én hem gedwongen heeft om zijn hypothecaire geldlening af te lossen. De bank betwist beide stellingen uitdrukkelijk. Zij stelt dat zij de verhuur van de woning nooit gedoogd heeft en dat de consument de hypothecaire geldlening vrijwillig heeft afgelost, nadat de bank hem daartoe de mogelijkheid heeft geboden.

De consument mocht er niet gerechtvaardigd op vertrouwen dat sprake was van toestemming

- 3.3 De commissie stelt allereerst vast dat partijen met elkaar zijn overeengekomen dat voorafgaande schriftelijke toestemming vereist was voordat de woning verhuurd mocht worden.¹ Dit volgt uit de getekende hypotheekofferte van 20 maart 2008, de daarop van toepassing zijnde algemene voorwaarden en de hypotheekakte. Het staat vast dat de bank nooit schriftelijke toestemming aan de consument heeft gegeven om de woning te verhuren. De commissie is van oordeel dat de consument er niet *gerechtvaardigd*² op heeft mogen vertrouwen dat de bank op enigerlei andere wijze toestemming heeft gegeven voor de verhuur van de woning.
- 3.4 De commissie kan de consument volgen in zijn zienswijze dat de bank op de hoogte geweest moet zijn van het feit dat hij woonachtig was in Zwitserland en daar grote gedeelten van het jaar verbleef. De correspondentie tijdens de rentewijziging in 2018 en de rentemiddeling in 2021 verliep via zijn adres in Zwitserland.

¹ Zie de Bijlagen bij deze uitspraak.

² Zie artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek.

Daarnaast heeft er op 4 december 2020 een telefoongesprek plaatsgevonden tussen de consument en de bank waarin de consument zelf aangeeft dat hij in Zwitserland woonachtig is. De bank had na dit telefoongesprek allicht kunnen doorvragen, maar de commissie is van oordeel dat op basis van de overeenkomst expliciete schriftelijke toestemming vereist is om de woning te verhuren. Zelfs al zou de consument dus gevolgd worden in zijn stelling dat de bank de verhuur gedoogd heeft, dan zou dat op basis van voornoemde algemene voorwaarden, de offerte en de hypotheekakte onvoldoende zijn. Overigens heeft de commissie ook voor het gedogen van de verhuur geen aanwijzingen gevonden. Dat de bank niet actief heeft gehandhaafd op ongeoorloofde verhuur, betekent niet dat zij verhuur van woningen heeft gedoogd.

- 3.5 Op grond van het bovenstaande komt de commissie tot de conclusie dat de consument voor de verhuur geen schriftelijke toestemming heeft gekregen.

Het woonadres Zwitserland vormde niet het beletsel voor voortzetting van de hypothecaire geldlening

- 3.6 Zoals hiervoor vermeld is voor de commissie voldoende vast komen te staan dat de bank wist dat de consument een andere woning had in Zwitserland. De bank heeft echter duidelijk gemaakt dat de ongeoorloofde verhuur van de woning reden was om de hypothecaire geldlening eventueel op te eisen. In de algemene voorwaarden staat dat de woning bestemd is voor zelfbewoning, maar daaruit is geen verplichting daartoe of een verbod op het betrekken van een andere woning af te leiden.³ Het oordeel van de commissie verandert niet, nu het feit dat de consument een andere woning betrok in Zwitserland niet de reden is geweest dat de bank in een later stadium de hypothecaire geldlening mogelijk zou opeisen.

De schade is niet komen vast te staan

- 3.7 De consument stelt dat hij door de bank gedwongen is tot het volledig aflossen van zijn hypothecaire geldlening. De bank betwist dit. Voor de commissie is niet voldoende vast komen te staan wat de (directe) aanleiding is geweest voor de aflossing. Op 28 maart 2024 heeft de bank de consument per brief de mogelijkheid geboden de ongeoorloofde verhuur op te lossen. In die brief is de consument ook gewezen op de mogelijkheid van de bank om de hypothecaire geldlening op te eisen. Vervolgens heeft de consument in augustus 2024 de hypothecaire geldlening afgelost. De commissie ziet in ieder geval geen aanwijzingen die erop duiden dat de bank de hypothecaire geldlening eenzijdig heeft opgezegd, laat staan dat de bank dit gedaan zou hebben met het oogmerk van financieel gewin. Dat de markt-rente hoger was dan de rente op de hypothecaire geldlening op het moment van de aflossing maakt dat oordeel niet anders.

³ Zie Bijlagen bij deze uitspraak.

- 3.8 De consument heeft ook geklaagd over de ondermaatse klantenservice. Hij zou te lang in de wacht zijn geplaatst wanneer hij contact moest opnemen en meerdere malen niet zijn teruggebeld door de bank. De commissie heeft geen documenten tot haar beschikking die deze stelling ondersteunen. Daarnaast had het een en ander ook niet geleid tot een ander oordeel van de commissie over de verplichting(en) van de bank ten opzichte van de consument.
- 3.9 Op grond van het bovenstaande komt de commissie tot de conclusie dat er voor de bank geen verplichting tot vergoeding van de schade bestaat.

Ambtshalve toetsing

- 3.10 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 5 algemene voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht dit 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 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 en de algemene voorwaarden

Burgerlijk Wetboek Boek 3

Artikel 35

Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.

Algemene Voorwaarden januari 2008 [naam bank]

ARTIKEL 5: HUURBEDING

De hypotheekgever mag het onderpand zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van MNF Bank niet verhuren of verpachten noch hetzelfde onder andere titel in gebruik afstaan, (...)

II TOELICHTING OP DE OFFERTE EN AANVULLENDE VOORWAARDEN

2. ZELFBEWONING

Het te financieren onderpand is bestemd voor zelfbewoning.