Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-742
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 april 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V. h.o.d.n. WestlandUtrecht Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 30 september 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Huurbeding. De kern van het geschil betreft de vraag of Consument gerechtvaardigd erop mocht vertrouwen dat de Bank toestemming had verleend voor de verhuur van zijn woning. Dat Consument gerechtvaardigd erop mocht vertrouwen dat hij de woning van de Bank mocht verhuren is naar het oordeel van de Commissie niet komen vast te staan. Ondanks dat de redenen die Consument heeft aangedragen voor de verhuur van de woning op zichzelf begrijpelijk zijn, betekent dit niet dat hij zich hierdoor mocht onttrekken aan de afspraken die tussen hem en de Bank golden. De Commissie is van oordeel dat de Bank bij het uitvoeren van haar beleids(vrijheid) niet in strijd heeft gehandeld met maatstaven van redelijkheid en billijkheid. Niet is eveneens gebleken dat de Bank de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit of haar zorgplicht heeft geschonden. De Commissie is van oordeel dat de Bank op terechte gronden de hypothecaire geldlening van Consument heeft mogen opeisen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

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 Op 7 juni 2006 heeft Consument via een intermediair van de Bank een hypotheekofferte ontvangen, waarna hij deze heeft getekend. De offerte betrof een Hypotheek met Levensverzekering van € 101.600,- (hierna: 'de hypothecaire geldlening').

2.2 Op de hypothecaire geldlening is onder meer het 'Reglement houdende algemene voorwaarden van geldlening, hypotheek- en/of andere zekerheidstelling' (hierna 'het Reglement') van toepassing. Het Reglement luidt, voor zover relevant, als volgt:

"*Artikel 2*
1. De schuldenaar kan slechts dan een beroep doen op toestemmingen, goedkeuringen, verklaringen en mededelingen van de bank indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn gegeven.
(…)
Artikel 11 (Verhuur van het onderpand)
1. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de bank mag het onderpand noch geheel, noch gedeeltelijk worden verhuurd.

2. Indien de bank toestemming heeft gegeven voor een huurovereenkomst mag deze overeenkomst zonder haar voorafgaande schriftelijke toestemming niet worden vernieuwd, gewijzigd of verlengd. Evenmin is vervreemding, verpanding of bezwaring met een ander beperkt recht, afstand of vooruitbetaling van huurpenningen of beschikking daarover anderszins toegestaan.

3. De schuldenaar zal binnen veertien dagen na een verzoek daartoe de schriftelijke bewijzen van de gesloten huurovereenkomst(en) betreffende het onderpand aan de bank ter inzage geven. De schuldenaar zal ter zake van de huurovereenkomst(en) alle door de bank verlangde inlichtingen verstrekken.
(…)
Artikel 20 Opeisbaarheid
(…)
Bij opeisen zal zij kunnen vorderen dat het verschuldigde terstond wordt betaald.
Het verschuldigde is onmiddellijk opeisbaar:
1. Algemeen
a. (…)
b. indien op andere wijze niet wordt voldaan aan, of in strijd wordt gehandeld met enige verplichting ingevolge enige overeenkomst met de bank;
(…)
g. bij inbeslagneming, zowel conservatoir als executoriaal, van vermogensbestanddelen van de schuldenaar"

2.3 Op 7 augustus 2006 is de hypotheekakte gepasseerd die, voor zover relevant, als volgt luidt:

"*De in deze akte omschreven lening(en) en zekerheidstellingen geschieden onder de bepalingen - voor zover bij deze akte niet gewijzigd of aangevuld - die vervat zijn in het Reglement.*
Dit Reglement wordt, voor zover bij deze akte niet gewijzigd of aangevuld, geacht woordelijk in deze akte te zijn opgenomen en maakt daarvan deel uit.
*1.**Opeisbaarheid:***
Het verschuldigde is onmiddellijk opeisbaar bij niet-nakoming of overtreding door de schuldenaar van enige verplichting die op hem rust tegenover de bank alsmede in de artikel 20 van het Reglement genoemde overige gevallen van opeisbaarheid.
*2. **Huurbeding**:*
Zonder voorafgaande uitdrukkelijke, schriftelijke toestemming van de bank mag het onderpand noch geheel, noch gedeeltelijk worden verhuurd, verpacht of anderszins in gebruik of genot worden afgestaan of worden gedoogd dat derden het onderpand gebruiken."

2.4 Op 24 april 2013 heeft de Bank Consument een brief gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:

"*Ondanks herhaalde verzoeken om aan uw hypothecaire verplichtingen te voldoen constateren wij helaas dat de achterstand op uw hypothecaire geldlening nog steeds niet is voldaan. U zult begrijpen dat wij hier geen genoegen mee nemen.*

De achterstand voor leningnummer (…) bedraagt thans € 3.500,08. Wij stellen u nogmaals in de gelegenheid het nog openstaande bedrag binnen 8 dagen na heden aan ons te voldoen, door overschrijving op onze rekening bij [de Bank], onder vermelding van het juiste leningnummer.

Aan ons is kennisgegeven dat op uw woning [adres] executoriaal beslag is gelegd ten verzoeke van de Vereniging van Eigenaars [adres].

Hierdoor is onze hypothecaire vordering dadelijk opeisbaar geworden. In uw eigen belang raden wij u aan op zo kort mogelijke termijn tot betaling van de vordering waarvoor beslag werd gelegd over te gaan, dan wel in ieder geval een betalingsregeling met uw beslaglegger te treffen; wij verzoeken u ons terzake nader te informeren.

Indien binnenkort blijkt dat u aan het vorenstaande geen gevolg heeft gegeven, zijn wij genoodzaakt tot opeising van onze vordering(en) over te gaan, en zo nodig de notaris opdracht te geven om over te gaan tot executoriale verkoop van het verbonden onderpand.

Vertrouwende dat u het zover niet zult laten komen, verblijven wij."

2.5 Diezelfde dag heeft de Bank de deurwaarder een brief toegestuurd waarin zij onder meer aangeeft dat zij op de hoogte is gesteld van het executoriaal beslag op de woning van Consument. Verder stelt de Bank in haar brief dat de laatste bekende executiewaarde van de woning '€ 42.000,00' bedraagt, waardoor executoriale verkoop op basis van het beslag niet zal leiden tot verhaal van de vordering van de beslaglegger.

2.6 Op 11 juli 2017 heeft Consument de Bank een e-mail gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:

"*Ik ben 18 jaar werkzaam voor* [winkel] *als visual merchandiser en ga voor minimaal 2 jaar werken in België vanaf september 2017. Via deze weg wil ik toestemming vragen om mijn appartement* [adres] *te mogen verhuren. Dit wil ik via een makelaar gespecialiseerd in expat verhuur doen.*

Op uw site las ik dat dit mogelijk was als ik als eigenaar van mijn appartement gedetacheerd word naar het buitenland. (…) Wanneer u toezegt, zou ik het proces van overplaatsing van [winkel] *kunnen starten.*"

2.7 Op 13 juli 2017 heeft Stater N.V. (hierna: 'Stater') namens de Bank Consument een e-mail gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:

"*U zou mogelijk uw huis willen verhuren en vraagt ons om toestemming te verlenen. Namens de geldverstrekker informeer ik u graag als volgt.*

Verhuur
Via de onderstaande websites kunt u meer informatie vinden omtrent het verhuren van uw woning (…)

In behandeling
Uw e-mail heb ik ter afhandeling doorgestuurd naar de afdeling Behandelen Leningen en Spaarpolissen. U ontvangt zo spoedig mogelijk een reactie."

2.8 Op 26 juli 2017 heeft Stater namens de Bank Consument een e-mail gestuurd die, voor zover relevant als volgt luidt:

"*U vraagt wat de status is van uw verzoek met betrekking tot het verhuren van uw woning.*

Brief
Wij hebben u naar aanleiding van uw verzoek, op 17 juli een brief gestuurd met informatie die we van u nodig hebben. Daarop hebben we niets meer vernomen. Uw bericht lezende vermoed ik dat de betreffende brief niet bij u is aangekomen.

Ik heb de brief opnieuw voor u op de post gedaan, wij zien de gevraagde informatie en documenten graag tegemoet."

2.9 Op 13 augustus 2018 heeft Consument de Bank per e-mail geïnformeerd over zijn (nieuwe) baan in België. Daarbij heeft Consument de Bank verzocht om toestemming te verlenen om zijn woning te verhuren.

2.10 Op 16 augustus 2018 heeft de Bank Consument een brief gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:

"*Uit uw e-mail van 13 augustus 2018 begrijpen wij dat u uw woning tijdelijk wilt verhuren in verband met uw detachering.*

1. Wij ontvangen een schriftelijke huurovereenkomst waarin tenminste is opgenomen:
a. De duur van de huurperiode. Deze dient tijdelijk te zijn (maximaal 5 jaar) en gebaseerd op de periode van uw detachering.
b. De einddatum van de huurperiode. Er mogen geen bepalingen in de huurovereenkomst staan over een eventuele verlenging.
c. De vermelding dat u het pand na afloop van de huurovereenkomst zelf (weer) betrekt.
d. De vermelding dat het pand op de einddatum van de huurovereenkomst ontruimd zal zijn.
e. De gebruikelijke bepalingen die gelden bij huuropzegging, zoals:
1. Een minimale opzegtermijn van 3 maanden.
2. De opzegging vindt plaats door middel van een aangetekende brief.
f. Er mogen geen bepalingen in de huurovereenkomst worden opgenomen dat deze tussentijds ontbonden kan worden.
g. Wij ontvangen een kopie van uw detacheringscontract.
h. De huuropbrengst is minimaal gelijk aan de bruto hypotheeklasten.

Na ontvangst van het detacheringscontract en een concept van de huurovereenkomst, die minimaal gebaseerd moet zijn op de hierboven vermelde voorwaarden, zullen we u zo spoedig mogelijk ons standpunt meedelen.

Zonder onze schriftelijke toestemming vooraf is het niet toegestaan uw woning tijdelijk te verhuren."

2.11 Op 7 september 2018 heeft de Bank Consument een brief gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:

"*Uit uw email van 13 augustus 2018 begrijpen wij dat u uw woning tijdelijk wilt verhuren in verband met uw detachering.*

Wij kunnen nog geen toestemming verlenen voor het huren van uw woning. Het huurcontract is leeg en dient te zijn ingevuld. Op basis daarvan zullen wij beoordelen of wij hier akkoord mee kunnen gaan. Er mag niet langer dan 5 jaar verhuurd worden.

In plaats van de ontvangen arbeidsovereenkomst, dienen wij een detacheringscontract te ontvangen voor bepaalde tijd. Hierin moet onder andere de afgesproken duur voor de detachering worden vermeld. Ook dienen de periode van verhuur en detachering overeen te stemmen.

Na ontvangst van het detacheringcontract en een concept van de huurovereenkomst zullen we u zo spoedig mogelijk ons standpunt meedelen.

Zonder onze schriftelijke toestemming vooraf is het niet toegestaan uw woning tijdelijk te verhuren.

2.12 Op 4 oktober 2018 heeft Consument per e-mail de Bank aangegeven dat geen sprake is van detachering, waardoor hij geen detacheringsovereenkomst kan toezenden.

2.13 Op 10 oktober 2018 en 23 oktober 2018 heeft de Bank per brief aan Consument medegedeeld dat zij niet akkoord gaat met zijn verzoek voor toestemming voor verhuur van de woning.

2.14 Op 8 november 2018 heeft de Bank Consument een brief gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:

"*Wij hebben u nooit schriftelijk toestemming gegeven om het door ons gefinancierde onderpand* [adres] *aan derden te verhuren. De door u afgesloten huurovereenkomst is na het passeren van de hypotheekakte tot stand gekomen, daarom kunnen wij deze als nietig beschouwen.*

Naar aanleiding van onze bevindingen uit ons onderzoek met betrekking tot de verhuur van het onderpand kunnen wij nu overgaan tot een onmiddellijke opeising van de hypothecaire geldlening mogelijk gevolgd door een ongedwongen verkoop van het onderpand en registratie van uw persoonsgegevens in de daarvoor bestemde registers.

Uit coulanceoverwegingen en rekening houdende met het proportionaliteitsbeginsel willen wij u hiermee echter niet gelijk confronteren, maar u wel de volgende opties aanbieden:
- Verkoop onderpand
- Oversluiting hypotheek

Wij willen u de mogelijkheden bieden om het onderpand [adres] *onderhands te verkopen of de hypotheek over te sluiten naar een andere financier en daarmee tot een algehele inlossing van de onderhavige hypothecaire geldlening over te gaan.*

Voor deze onderhandse verkoop of oversluiting van de hypothecaire geldlening stellen wij wel de volgende voorwaarden:
- De uiterlijke datum van de onderhandse verkoop van het onderpand of oversluiting van de hypotheek 1 juni 2019. Indien op 1 juni 2019 het onderpand niet is verkocht of de hypotheek is overgesloten naar een andere financier gaan wij alsnog over tot opeising van de lening c.q. veiling van het onderpand, gevolgd door de registratie van uw persoonsgegevens in het incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister.
- Tijdens deze periode mag er geen sprake zijn van achterstand in de betaling van de hypotheeknota's, indien er op enig moment tussen nu en 1 juni 2019 sprake is van achterstand in de betalingen van de hypotheeknota's gaan wij alsnog over tot opeising van de lening c.q. veiling van het onderpand, gevolgd door de registratie van uw persoonsgegevens in het incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister;
- Tijdens deze periode mag er geen sprake zijn van verhuur van het onderpand, indien er op enig moment tussen nu en 1 juni 2019 sprake is van verhuur van het onderpand (zonder onze toestemming), gaan wij alsnog over tot opeising van de lening c.q. veiling van het onderpand, gevolgd door de registratie van uw persoonsgegevens in het incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister."

2.15 Op 19 november 2018 heeft de Bank Consument een brief gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:

"*Wij hebben begrip voor uw beslissing met betrekking tot verhuur, maar dat maakt nog niet dat wij akkoord gaan. Ook zet u in uw e-mail van 13 november 2018 uiteen dat u in de afgelopen jaren netjes de maandlasten heeft voldaan en altijd eerlijk bent geweest. U bent ook gestart met aflossen op uw hypothecaire geldlening. Hoewel tijdige betaling onderdeel is van de overeenkomst, net als het nakomen van de informatieplicht, zijn wij bereid u iets tijd te geven om er voor zorg te dragen dat de huurder uw onderpand zo spoedig mogelijk gaat verlaten. Wij verzoeken u ons voor 1 januari 2019 te informeren op welke termijn de huurder het onderpand verlaat en ontvangen graag een kopie van de schriftelijke huuropzegging van uw huurder aan u. Zodra uw huurder uw onderpand heeft verlaten en u niet opnieuw gaat verhuren, is er wat ons betreft geen reden voor verkoop van het onderpand of oversluiting van de hypotheek.*"

2.16 Op 17 december 2018 heeft Consument per e-mail een klacht ingediend bij de Bank.

2.17 Op 28 december 2018 heeft de Bank de klacht van Consument per brief afgewezen. In de brief heeft de Bank aangegeven dat zij nog in afwachting is op welke termijn de huurder de woning van Consument verlaat en een kopie van de schriftelijke huuropzegging.

2.18 Nadat Consument had aangegeven dat hij geen gebruik wilde maken van de door de Bank geboden opties, heeft Hypocasso namens de Bank Consument op 18 januari 2019 brief geïnformeerd dat de hypothecaire geldlening direct is opgeëist vanwege geconstateerde fraude.

2.19 Op 25 januari 2019 heeft Consument de restschuld van de hypothecaire geldlening terugbetaald aan de Bank.

2.20 Op 7 maart 2019 heeft de Bank per brief het verzoek van Consument om de kosten van doorhaling van het recht van hypotheek en vergoeding van andere kosten afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 10.072,97 vermeerderd met wettelijke rente over het bedrag vanaf 24 januari 2019.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

- De Bank heeft haar zorgplicht geschonden, door misbruik te maken van haar bevoegdheden, het niet in acht nemen van de gerechtvaardigde belangen van Consument en de foutieve beschuldiging van fraude. De Bank heeft daardoor ten onrechte de gehele hypothecaire geldlening onmiddellijk bij Consument opgeëist.
    - Consument ging ervan uit dat hij erop mocht vertrouwen dat de Bank het beste voor had met hem, de woning en de hypothecaire geldlening. De Bank heeft niet duidelijk gesteld dat verhuur verboden was, waardoor Consument lange tijd de indruk heeft gehad dat er geen probleem was en verhuur stilzwijgend werd toegestaan.
    - Consument heeft nooit de intentie gehad om fraude te plegen. Zo heeft Consument de Bank tijdig geïnformeerd over zijn voornemen om zijn woning te verhuren. Het was de bedoeling van Consument om de resterende hypothecaire geldlening zo spoedig mogelijk af te betalen. Vanwege de waardestijgingen van woningen in de buurt, kon Consument een mooie huurprijs ontvangen waarmee hij de nog te betalen hypotheekschuld structureel kon verminderen.
    - De Bank bleek er enkel op uit te zijn om de hypothecaire geldlening van Consument te kunnen opzeggen. De Bank heeft misbruik gemaakt van de kleinste ‘overtreding’ van de voorwaarden. Consument is nooit uitgenodigd voor een gesprek, waarin de Bank hem had kunnen waarschuwen voor het gevaar van onderwaardering van het pand.

Consument heeft daardoor geen maatregelen kunnen treffen om een restschuld te beperken. De Bank heeft niet meegedacht in mogelijke oplossingen.
Door de hypothecaire geldlening onmiddellijk op te eisen, heeft de Bank niet voldaan aan het proportionaliteitsbeginsel en subsidiariteitsbeginsel.

- De Bank heeft de woning van Consument niet verkocht omdat het niet voldoende zou opleveren. De Bank heeft bewust informatie achtergehouden.
- De klacht van Consument is niet objectief en zonder vooroordeel door de Bank in behandeling genomen. De eerste klachtprocedure als de beroepsprocedure is door dezelfde persoon behandeld.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie merkt allereerst op dat het te beoordelen geschil heeft geleid tot een omvangrijk dossier. Hierin zijn veel feiten en omstandigheden genoemd door Consument die, zo begrijpt de Commissie, belangrijk zijn voor hem. De Commissie heeft hiervan kennis van genomen. Voor de juridische beoordeling zal de Commissie zich echter beperken tot de kern van het geschil.

4.2 De kern van het geschil betreft de vraag of Consument gerechtvaardigd erop mocht vertrouwen dat de Bank toestemming had verleend voor de verhuur van zijn woning. In dat kader dient ook de vraag te worden beantwoord of de Bank bij het onmiddellijk opeisen van de hypothecaire geldlening haar zorgplicht heeft geschonden en in strijd heeft gehandeld met de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.

Gerechtvaardigd vertrouwen

4.3 Bij het beantwoorden van de vraag of Consument gerechtvaardigd erop mocht vertrouwen dat de Bank akkoord was met de verhuur van zijn woning, dient de Commissie bij de beoordeling uit te gaan van artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Daarin staat, voor zover relevant, het volgende:

"*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.*"

4.4 Concreet komt de inhoud van artikel 3:35 BW erop neer dat de Bank in beginsel gehouden is aan de opgave die zij aan Consument heeft gedaan, ook indien die opgave een fout bevatte. Als voorwaarde geldt dat Consument er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat deze opgave de werkelijke bedoeling van de Bank weergaf. Gerechtvaardigd vertrouwen wordt niet aangenomen indien Consument, gelet op de omstandigheden van het geval, behoorde te twijfelen aan de juistheid van de mededelingen van de Bank. Dit wordt ook wel de *onderzoeksplicht* genoemd.

4.5 Vaststaat dat tussen Consument en de Bank met het aangaan van de hypothecaire geldlening een rechtsgeldige overeenkomst tot stand is gekomen. Hierbij zijn Consument en de Bank met elkaar afspraken overeengekomen over onder meer de betaling van de maandtermijnen en voorwaarden voor verhuur van het onderpand. Uit het artikel 11 van het Reglement en de hypotheekakte volgt, naar het oordeel van de Commissie, voldoende duidelijk dat voor verhuur van de woning '*voorafgaande uitdrukkelijke, schriftelijke toestemming van de bank*' vereist is.

4.6 Consument heeft gesteld dat hem pas door de brieven van 8 november 2018 en 19 november 2018 duidelijk werd dat de Bank *niet* akkoord was met verhuur van de woning. Consument stelt dat hij erop mocht vertrouwen dat de Bank het beste voor had met hem, de woning en de hypothecaire geldlening. Consument had de Bank tijdig op de hoogte gebracht van zijn intentie om zijn woning te verhuren. Met haar brief van 16 augustus 2018 had de Bank bij Consument de indruk gewekt dat verhuur van de woning geen probleem zou zijn. Daarnaast zou het afbetalen van de hypothecaire geldlening zonder restschuld, zowel in het belang zijn van Consument als van de Bank. Door zijn woning te verhuren zou Consument de resterende schuld van de hypothecaire geldlening snel kunnen aflossen.

4.7 De Commissie overweegt dat, zoals Consument stelt, uit de brief van 16 augustus 2018 niet blijkt dat verhuur een probleem zou zijn. In de brief staat daarentegen dat de Bank akkoord met verhuur gaat, indien Consument voldoet aan een aantal voorwaarden. Uit de brief volgt niet dat sprake is van (uitdrukkelijke) schriftelijk toestemming van de Bank aan Consument voor verhuur van de woning. Dat dit wel vereist is, staat uitdrukkelijk vermeld in de brief: "*Zonder onze schriftelijke toestemming vooraf is het niet toegestaan uw woning tijdelijk te verhuren.*" Hiermee heeft de Bank herhaald wat ook in de hypotheekakte en het Reglement is bepaald. Uit de door partijen ingebrachte correspondentie blijkt niet dat de Bank voorafgaand aan de verhuur van de woning deze vereiste schriftelijke toestemming aan Consument heeft gegeven na de brief van 16 augustus 2018. Dit blijkt ook niet ten aanzien van het eerste verzoek van Consument van 11 juli 2017.

4.8 Dat Consument gerechtvaardigd erop mocht vertrouwen dat hij de woning van de Bank mocht verhuren is naar het oordeel van de Commissie niet komen vast te staan. De beweegredenen voor Consument om zijn woning te verhuren doen daar niet aan af. Dit geldt ook voor de stelling van Consument dat hij na zijn eerste verzoek op 11 juli 2017 niets van de Bank had vernomen. Consument had immers door de e-mail van de Bank van 26 juli 2017 kunnen weten dat hij een brief zou ontvangen met daarin vragen over het verzoek. Er was geen blijk gegeven van de Bank dat de schriftelijke toestemming aan Consument was verleend. Het had op de weg van Consument gelegen om zich (eerder) tot de Bank wenden, indien hij de aangekondigde brief (weer) niet had ontvangen.

De getroffen maatregelen van de Bank

4.9 Subsidiariteit houdt in dat een maatregel alleen is toegestaan als met een lichtere maatregel niet kan worden volstaan. Proportionaliteit houdt op zijn beurt in dat het belang van de Bank moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen voor Consument. Vergelijk overweging 4.12 en 4.13 van GC Kifid nr. 2019-069.

4.10 Consument heeft gesteld dat de Bank de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit heeft geschonden. Daarnaast is Consument van mening dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden door niet met hem op zoek te gaan naar oplossing in plaats van de hypothecaire geldlening op te eisen. De Bank heeft gesteld dat zij Consument drie mogelijkheden heeft geboden nadat zij had geconstateerd dat Consument zonder de voorafgaande schriftelijke uitdrukkelijke toestemming zijn woning had verhuurd (overwegingen 2.13 en 2.14). De mogelijkheden die de Bank Consument had geboden, betroffen verkoop van de woning, het oversluiten van de hypothecaire geldlening naar een andere geldverstrekker of beëindiging van de (ver)huurovereenkomst.

4.11 Het toetsingskader voor de (beleids)vrijheid van de Bank wordt bepaald aan de hand van de eisen van de redelijkheid en billijkheid (artikel 6:248 lid 2 BW). Aangezien de Commissie geen aanleiding ziet om te oordelen dat de Bank in strijd heeft gehandeld met haar zorgplicht of de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit, staat daarmee voldoende voor haar vast dat het gevoerde beleid niet in strijd is met de eisen van de redelijkheid en billijkheid. De Bank heeft Consument meerdere malen gewezen op het gegeven dat vooraf haar schriftelijke toestemming nodig was voor verhuur van de woning. Consument heeft niet voldaan aan dit vereiste. Op grond van artikel 20 lid 1 sub b van het Reglement mocht de Bank overgaan tot opzegging en opeising van de hypothecaire geldlening. Zie ook GC Kifid nr. 2018-056, overweging 4.9. Door Consument in haar brieven van 8 november 2018 en 19 november 2018 de drie opties te bieden, heeft de Bank voldaan aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit. Niet is gebleken dat de Bank, bij het beoordelen van het verzoek om verhuur van de woning of bij het onmiddellijk opeisen van de hypothecaire geldlening, haar zorgplicht heeft geschonden.

Conclusie

4.12 Ondanks dat de reden die Consument heeft aangedragen voor de verhuur van de woning op zichzelf begrijpelijk zijn, betekent dit niet dat hij zich hierdoor mocht onttrekken aan de afspraken die tussen hem en de Bank golden. De Commissie is van oordeel dat de mogelijkheden die de Bank Consument heeft geboden voldoen aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit. De Commissie is van oordeel dat de Bank op terechte gronden de hypothecaire geldlening van Consument heeft mogen opeisen. Niet is niet komen vast te staan de Bank daarbij haar zorgplicht tegenover Consument heeft geschonden.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 40 van het Reglement.