Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-829
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 19 augustus 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 22 oktober 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Huurbeding; de Bank heeft bij de afwijzing van het verzoek Consument de tijdelijke verhuur van de verhypothekeerde woning toe te staan niet in strijd met de haar toekomende beleidsvrijheid gehandeld.

1. Procesverloop

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

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

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement, waardoor de uitspraak niet-bindend is.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument is destijds met de Bank een hypothecaire geldlening (geldlening) met Nationale Hypotheek Garantie (NHG) aangegaan.

2.2 In de hierop toepasselijk verklaarde voorwaarden is in artikel 4 van de Algemene Bepalingen voor zover relevant bepaald:

"*(…)*
Verhuur
De Schuldenaar is zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Bank niet bevoegd:
a. Het Onderpand geheel of gedeeltelijk te verhuren, verpachten of door een derde te laten gebruiken;

(…)
Handelingen in strijd hiermee kan de Bank bij uitoefening van zijn zekerheid overeenkomstig de wet (laten) vernietigen.
(…)"

2.3 In de akte van geldlening tevens hypotheekakte is op pagina 5 onder het kopje "Algemene Bepalingen" onder nummer 2 voor zover van belang bepaald: *"Het onderpand mag niet dan met schriftelijke toestemming van de Bank geheel of gedeeltelijk worden verhuurd of verpacht, noch onder andere titel geheel of gedeeltelijk in gebruik of genot worden afgestaan (…)".*

2.4 In de door de Bank aan Consument verstuurde e-mail (20 juni 2019) is voor zover van belang geschreven:

"*U wilt toestemming hebben voor het tijdelijk verhuren van uw woning. Om uw vraag te kunnen beoordelen hebben wij een aantal documenten nodig. Ook moet u voldoen aan een aantal regels. In deze brief leest u welke regels dat zijn, welke gevolgen de verhuur van uw woning heeft en wat u moet doen.*

Aan welke regels moet u voldoen?

- *U moet tijdelijk worden uitgezonden in verband met uw werk. Dit moet u aantonen met een brief van uw werkgever.*
- *U mag de woning maximaal 36 maanden verhuren. De einddatum van de huurperiode moet in het huurcontract zijn opgenomen.*
- *Als de lening van uw woning op twee namen staat moeten beide personen als verhuurder vermeld worden in het huurcontract. U moet dan ook beiden het huurcontract ondertekenen.*
- *De woning moet na afloop van de huurtermijn worden ontruimd door de huurder. Dit moet blijken uit het huurcontract en een ontruimingsverklaring. Komt u eerder terug? Dan moet de woning leeg worden opgeleverd. Dit moet in uw huurcontract staan. Dit heet een diplomatenclausule.*
- *U moet de huurinkomsten aan ons verpanden. U moet hiervoor beiden de verpandingsakte ondertekenen.*
- *De dekking van uw opstalverzekering mag niet worden beperkt door de verhuur van de woning.*
(…)

Voldoet u aan de regels?

Voldoet u aan de regels? Dan moet u een aantal documenten aan ons opsturen.
Welke documenten dit zijn leest u hieronder.
(…)

Wat kunt u van ons verwachten?

Wij beoordelen de door u ingeleverde documenten.
(…)

Als wij alle documenten van u hebben ontvangen beoordelen wij die. U krijgt dan binnen 7 werkdagen bericht of u toestemming krijgt om de woning te verhuren.

(…)

Mocht u nog vragen hebben, dan mag u reageren op deze e-mail. Ook kunt u rechtstreeks contact met ons opnemen via telefoonnummer [nummer]. *Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 9.00 uur tot 17.00 uur."*

2.5 Consument heeft vervolgens de Bank per e-mail van 21 juni 2019 over zijn persoonlijke situatie geïnformeerd met het verzoek de afwijzing te heroverwegen en met hem in gesprek te gaan. Consument heeft aangevoerd dat hij gaarne met de Bank wil onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om het risico van verhuur voor de Bank af te dekken. Daarnaast heeft Consument zich over het verhuurbeleid van de Bank beklaagd.

2.6 In het kader van de interne klachtbehandeling is door de Bank hierop per e-mail van 1 juli 2019 het herbeoordelingsverzoek tot tijdelijke verhuur van de woning niet gehonoreerd en de klacht afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank toestemming zal verlenen voor de verhuur van de woning voor onbepaalde tijd op basis van tijdelijke huurcontracten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
De Bank komt haar telefonische gegeven toestemming voor de tijdelijke verhuur niet na. Hiernaast voert de Bank haar verhuurbeleid op een inconsequente wijze uit; het beleid is oneerlijk. De communicatie vanuit de Bank over dit beleid is slecht, onduidelijk en onvolledig. Consument kan op één uitzondering na aan alle voorwaarden van de Bank voldoen. Consument kan niet voldoen aan de voorwaarde van tijdelijke uitzending vanwege zijn werk. De reden voor het vertrek naar het buitenland houdt verband met de goede baan van zijn niet-Nederlandse echtgenote in het buitenland. Consument wenst de woning op basis van tijdelijke contracten voor maximaal 18 maanden te verhuren. Daarmee is, in het geval Consument besluit zich weer in Nederland te vestigen, een uitvalsbasis veilig gesteld. Hiernaast is het behouden van het pand een goede investering voor de toekomst. Een weigering om de woning tijdelijk te verhuren zal voor Consument een financiële strop betekenen. Consument betreurt dat de Bank niet bereid is gebleken door middel van een gesprek tot een voor beide partijen geschikte oplossing te komen.

Verweer 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 is van oordeel dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen en licht dit in het hierna volgende toe.

4.2 Om te beginnen is de stelling van Consument dat de Bank mondeling toestemming heeft gegeven voor tijdelijke verhuur, niet uit het dossier af te leiden. Op deze grond is de vordering dus niet toe te wijzen.

4.3 Wat de door Consument geuite verwijten over het verhuurbeleid en de daarmee gepaard gaande procedure betreft, wordt het volgende overwogen.

4.4 Partijen zijn overeengekomen dat Consument niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Bank de woning mag verhuren, zie daarvoor hetgeen in 2.2 en 2.3 is vermeld. Het is daarmee aan de Bank om te bepalen of en zo ja onder welke voorwaarden (procedureel als inhoudelijk) zij bereid is toestemming te verlenen. In het geval door de Bank geen toestemming wordt verleend, zal moeten worden beoordeeld of de Bank van haar beleidsvrijheid gebruik heeft gemaakt op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, zoals bedoeld in artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW)).

4.5 Dat de weigering van de Bank tot verhuur gelet op de feiten en omstandigheden in deze klachtkwestie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, is niet gebleken. De Bank heeft Consument in het kader van de interne klachtbehandeling uitgelegd dat de weigering tot verhuur mede is ingegeven vanwege de grote kans op waardevermindering van het pand omdat huurders in tegenstelling tot de eigenaar, eerder onzorgvuldig met de woning zullen omgaan.

4.6 Hiernaast is door de Bank tijdens de interne klachtbehandeling aan de orde gesteld dat tevens niet voldaan is aan de toepasselijke NHG-voorwaarden op de geldlening. Een standpunt dat niet door Consument is bestreden. Consument heeft hiertegen aangevoerd dat tijdens de behandeling van de klacht nieuwe voorwaarden door de Bank zijn gesteld. De Commissie overweegt als volgt.

4.7 Met de Bank stelt de Commissie vast dat in de interne klachtprocedure een aanvulling op het niet gewijzigde standpunt van de Bank is gegeven.

Gelijk de voorwaarden van de Bank is in de NHG-voorwaarden voor tijdelijke verhuur namelijk de eis gesteld dat sprake moet zijn van tijdelijke tewerkstelling elders. Een voorwaarde waaraan niet wordt voldaan. Met andere woorden: van verandering van de spelregels tijdens het spel is geen sprake.

4.8 Anders dan door Consument is aangevoerd is niet gebleken dat het meer besproken beleid van de Bank op inhoudelijke en/of procedurele gronden inconsequent en/of oneerlijk zou zijn. Een stelling die door de Bank gemotiveerd is betwist, waarna Consument diens stelling heeft herhaald zonder van nadere onderbouwing te voorzien. Op basis van deze grond is de vordering niet toe te wijzen.

4.9 Tot slot; wat er ook zij van de stelling van Consument dat de communicatie van de Bank niet deugt, is dat gestelde feit op zich in ieder geval geen grond om de vordering toe te wijzen.

4.10 Gelet op al het voorgaande luidt de conclusie dat het besluit van de Bank om in deze klachtkwestie geen toestemming voor tijdelijke verhuur te verlenen, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.