

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0580

(mr. J van der Groen, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	21 juli 2025
Klacht van	Mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V. h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Florius
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Verhuurbeding. De consumenten hebben bij Florius een hypothecaire lening afgesloten voor de financiering van hun woning. Op grond van de algemene voorwaarden en de hypotheekakte is het zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Florius niet toegestaan de woning (gedeeltelijk) te verhuren. De consumenten willen in hun woning een kleinschalige bed & breakfast beginnen en hebben Florius daarvoor om toestemming gevraagd. Florius heeft deze toestemming geweigerd. De consumenten klagen over de weigering van Florius om toestemming te verlenen voor de incidentele verhuur van een deel van hun woning. De commissie is van oordeel dat de weigering van Florius naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar was. De vordering van de consumenten wordt daarom afgewezen.

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van Florius; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van Florius.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 9 mei 2025. De consumenten namen deel aan de hoorzitting. Namens Florius namen deel: mevrouw [naam 3], legal counsel en mevrouw mr. [naam 4], sr. legal counsel.
- 1.3 De consumenten hebben 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 In 2022 hebben de consumenten bij Florius een hypothecaire geldlening afgesloten voor de financiering van hun woning. Op de geldlening zijn de voorwaarden Profijt Hypotheek van 1 februari 2022 van toepassing. Onderdeel van deze voorwaarden zijn de 'Algemene Bepalingen voor Hypotheken 16 maart 2015' (hierna: de Algemene Bepalingen). In artikel 4 van de Algemene Bepalingen is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

ARTIKEL 4

Regels over het Onderpand

De Schuldenaar is verplicht ervoor in te staan dat alle regels in dit artikel volledig, tijdig en correct worden nageleefd.

[...]

Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Florius mogen de navolgende gebeurtenissen met betrekking tot het Onderpand niet plaatsvinden:

[...]

6. verandering van de aard van gebruik of exploitatie;

[...]

Verhuur

De Schuldenaar is zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Florius niet bevoegd:

1. Het Onderpand geheel of gedeeltelijk te verhuren, verpachten of door een derde te laten gebruiken;

[...]

- 2.2 Op 7 oktober 2022 is de hypotheekakte gepasseerd bij de notaris. In de hypotheekakte staat, voor zover relevant, het volgende:

[...]

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 Op 1 september 2024 hebben de consumenten per e-mail aan Florius laten weten dat zij in hun woning een bed & breakfast willen starten. In dit bericht hebben zij Florius verzocht om toestemming voor deze vorm van (gedeeltelijke) verhuur. Op 4 september 2024 heeft Florius telefonisch laten weten dat, op basis van de geldende voorwaarden, geen toestemming wordt verleend voor (gedeeltelijke) verhuur van de woning. Vervolgens hebben partijen verschillende keren met elkaar gecorrespondeerd over de afwijzing van het verzoek. Op 16 en 27 september 2024 heeft Florius aan de consumenten een brief gestuurd. In deze brieven heeft Florius nader toegelicht dat zij geen toestemming geeft om de woning gedeeltelijk te verhuren. Vervolgens hebben de consumenten de klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en de vordering van de consumenten

- 2.4 In de kern vorderen de consumenten dat Florius (alsnog) toestemming dient te verlenen voor de (incidentele) verhuur van een kamer in de woning.
- 2.5 Aan deze vordering legen de consumenten ten grondslag dat Florius ten onrechte hun verzoek voor de incidentele verhuur van één kamer van hun woning heeft afgewezen. Volgens hen is deze weigering onredelijk, mede gezien hun stabiele financiële situatie, de lage loan-to-value (hierna: LTV) en het feit dat het om kleinschalige en tijdelijke verhuur gaat. Samengevat hebben zij het volgende aangevoerd:
- De consumenten zijn voornemens om in hun woning een kleinschalige bed & breakfast te starten. Zij willen één kamer in hun woning incidenteel verhuren (ongeveer drie keer per maand voor twee á drie nachten). De verzekeraar heeft aangegeven geen bezwaar te hebben tegen deze vorm van verhuur en de gemeente heeft verklaard dat hun plannen binnen het bestemmingsplan passen.
 - Florius loopt geen enkel risico. Zo minimaliseert de stabiele financiële positie van de consumenten en een LTV van 59,18% de risico's voor Florius. Bovendien blijven de consumenten tijdens de verhuurperiodes zelf in de woning wonen, waardoor de woning haar functie als hoofdverblijf behoudt. De incidentele verhuur van één kamer heeft geen invloed op de woonbestemming van de woning.
 - Een kleinschalige bed & breakfast past binnen de flexibele benadering van Florius, die zichzelf profileert als innovatieve hypotheekverstrekker, die maatwerk biedt voor nieuwe woonvormen. Dit blijkt ook hun hospitaregeling, waarmee klanten een deel van hun woning mogen verhuren zolang zij zelf in de woning blijven. Deze hospitaregeling brengt juist wél risico's met zich mee voor Florius. Bij de hospitaregeling kunnen wel huurrechten worden opgebouwd, terwijl dat bij incidentele verhuur niet kan. De afwijzing van het verzoek is inconsistent en in strijd met het gelijkheidsbeginsel.
 - Daarnaast heeft Florius geen rekening gehouden met de specifieke omstandigheden van de consumenten; zij had maatwerk moeten toepassen. In plaats daarvan heeft Florius het verzoek – zonder alternatieven, zonder inzicht te geven in het inhoudelijke afwegingskader en zonder een deugdelijke onderbouwing van de risico's – categorisch afgewezen. Dit getuigt van een gebrek aan klantgerichtheid. Door het verzoek op deze wijze af te wijzen heeft Florius misbruik gemaakt van haar beleidsvrijheid. Daarmee handelt zij tevens in strijd met de zorgplicht zoals vastgelegd in de Wet op het financieel toezicht.

Het verweer van Florius

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

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of Florius de toestemming mocht weigeren voor de incidentele verhuur van een gedeelte van de woning van de consumenten. De commissie is van oordeel dat Florius dat mocht doen en licht dat hieronder toe

Beoordelingskader

- 3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat op grond van het bepaalde in de Algemene Bepalingen en de hypotheekakte het de consumenten niet is toegestaan om de woning geheel of gedeeltelijk te verhuren zonder voorafgaande, schriftelijke toestemming van Florius.
- 3.3 Het is in beginsel aan Florius of zij deze toestemming voor verhuur wenst te verlenen. Daarbij komt Florius een hoge mate van beleidsvrijheid toe als het gaat om het geven van toestemming voor verhuur.¹; zij kan die toestemming dan ook weigeren. Dit kan echter anders zijn indien Florius gebruik maakt van deze beleidsvrijheid op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW))². Bij de beoordeling van artikel 6:248 lid 2 BW past de commissie, gelet op de aard van dat artikel, de nodige terughoudendheid toe omdat de overeenkomst die partijen hebben gesloten voorop staat.³

Is het besluit van Florius naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar?

- 3.4 Het is de commissie niet gebleken dat het besluit om geen toestemming te verlenen in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.
- 3.5 Florius heeft aangevoerd dat in de algemene voorwaarden en de hypotheekakte is bepaald dat de woning niet zonder toestemming van haar mag worden verhuurd. Verder heeft Florius toegelicht dat het gedeeltelijk verhuren van de woning als bed & breakfast niet valt onder de vormen van verhuur waarvoor zij mogelijk toestemming verleent. Er zijn slechts drie vormen van verhuur waarvoor Florius mogelijk toestemming geeft, te weten (i) gedeeltelijke verhuur (zoals hospitaverhuur), (ii) tijdelijke verhuur van de hele woning en (iii) permanente verhuur van de hele woning⁴. Verhuur van de woning als bed & breakfast merkt Florius aan als 'short stay verhuur' en het betreft een vorm van commerciële verhuur. Deze vorm van commerciële verhuur valt onder Commercial Real Estate. Florius verstrekt geen hypotheeklen voor de financiering van Commercial Real Estate; zij verstrekt enkel woning-hypotheeklen voor zelfbewoning.

¹ O.a. GC Kifid nrs. 2024-0515, 2025-0399, 2025-0067, te vinden op www.kifid.nl onder uitsprakenregister.

² O.a. GC Kifid nrs. 2018-758 en 2022-0509.

³ O.a. GC Kifid nr. 2017-148, 2020-834, 2022-0164, 2024-0515, 2025-0067 en 2025-0399.

⁴ Hiervoor is wel een *Florius Hypotheek voor verhuur* vereist.

Ook al wonen de consumenten nog altijd in de woning, is niet langer sprake van een woninghypotheek. Anders dan bij de hospitaregeling (welke in het leven is geroepen om de woningnood te lenigen) wordt bij een bed & breakfast de woning gebruikt voor commerciële verhuur. In geval van commerciële verhuur gelden andere wetten en regels dan voor woninghypotheek en is haar bedrijfsvoering niet ingericht op commerciële verhuur. Zo is er bijvoorbeeld sprake van andere regels voor het indekken van mogelijke risico's in de kapitaalsketen van Florius. Ook moet Florius commerciële verhuur op een andere wijze rapporteren aan de Europese Centrale Bank. Er is in dat geval, ook al wonen de consumenten nog altijd in de woning, niet langer sprake van een woninghypotheek. Op basis van deze wetten en regels staat Florius de verhuur in de vorm van een bed & breakfast niet toe, ongeacht de stabiele financiële situatie van de consumenten of de waarde van de woning. Het vorengaande brengt tevens met zich mee dat het voor Florius niet mogelijk is om aan de consumenten een maatwerkoplossing aan te bieden. Verder heeft Florius betwist dat zij haar zorgplicht heeft geschonden of niet transparant is geweest. Zo geeft Florius op haar website meer informatie over het verhuren van een woning.⁵ Daarnaast heeft Florius vanaf het allereerste verzoek van de consumenten aangegeven geen toestemming te verlenen voor verhuur in de vorm van een bed & breakfast en heeft zij uitgelegd waarom zij hiertoe niet wil overgaan. Dat de uitleg niet naar tevredenheid was van de consumenten en Florius geen toestemming wenst te verlenen voor verhuur maakt nog niet dat zij in strijd heeft gehandeld met de op haar rustende verplichtingen, aldus Florius.

- 3.6 Gelet op deze omstandigheden en de toelichting van Florius, komt de commissie tot het oordeel dat het besluit om geen toestemming te verlenen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. Florius heeft haar beweegredenen voor het weigeren van haar toestemming uiteengezet. De commissie heeft begrip voor de wens van de consumenten om een bed & breakfast te willen beginnen. Dat maakt echter niet dat het besluit van Florius om geen toestemming te geven, gelet op de haar toekomstige beleidsvrijheid en door haar aangevoerde beweegredenen, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Voor het toewijzen van de vordering bestaat geen grond.
- 3.7 De consumenten hebben nog aangevoerd dat Florius onvoldoende transparant is geweest over haar beleid met betrekking tot verhuur. De commissie overweegt echter dat uit zowel de algemene voorwaarden en de hypotheekakte voldoende duidelijk blijkt dat verhuur slechts is toegestaan met voorafgaande toestemming van Florius. Voor zover de consumenten stellen dat Florius haar beleid op voorhand kenbaar had moeten maken, merkt de commissie op dat op Florius in algemene zin niet de verplichting rust om haar beleid ten aanzien van het verlenen van toestemming in uitzonderlijke gevallen vast te leggen in de algemene voorwaarden.⁶

⁵ <https://www.florius.nl/verhuren#Wanneer%20mag%20verhuur%20niet%3F%E2%80%AF%20%20>

⁶ GC Kifid nrs. 2023-0175.

Bovendien verstrekt Florius op haar website aanvullende informatie over de mogelijkheid tot verhuur van een woning.

- 3.8 Naar de commissie begrijpt zijn de consumenten ook ontevreden over de communicatie van Florius ten aanzien van hun verzoek en de motivering van de afwijzing. Florius heeft in dit kader toegelicht dat de aanvankelijk verstrekte informatie standaardinformatie betrof en dat die inhoudt dat verhuur van de woning als bed & breakfast niet is toegestaan. De commissie begrijpt dat de consumenten teleurgesteld zijn door de afwijzing van hun verzoek door Florius en dat het voor hun aanvankelijk niet voldoende duidelijk was waarom hun verzoek werd afgewezen. Uit het dossier is wel gebleken dat nadat de consumenten om meer uitleg vroegen, Florius meer uitleg heeft gegeven waarom zij het verzoek heeft afgewezen.

Slotsom

- 3.9 Het voorgaande samenvattend is de beslissing van Florius om niet in te stemmen met de verhuur van de woning naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. Ook bevat het dossier geen aanknopingspunten op grond waarvan zou moeten worden geoordeeld dat Florius haar zorgplicht heeft geschonden. De klacht is dus ongegrond en de vordering zal worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

Ambtshalve toetsing

- 3.10 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 4 van de Algemene Bepalingen van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)-recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl