

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-406
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mr. W.H.G.A. Filott, leden en
mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 27 maart 2017
Ingediend door : Consumenten (ook afzonderlijk de vrouw en de man)
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 10 juli 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consumenten hebben een hypothecaire geldlening met de Bank gesloten. Verhuur is contractueel uitgesloten. Onder voorwaarden is de Bank bereid hierop een uitzondering te maken. Consumenten zijn met deze voorwaarden bekend dan wel worden geacht hiermee bekend te zijn. De hierop betrekking hebbende procedure is niet door Consumenten gevolgd. Dat de bank mondeling toestemming voor de verhuur zou hebben gegeven is niet gebleken. Zonder de benodigde toestemming is wel verhuurd. Dat de Bank na verloop van enige tijd Consumenten op hun contractuele verplichtingen aanspreekt, kan niet als toerekenbaar tekortschieten worden gekwalificeerd.

1. Procesverloop

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

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

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 april 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument (de vrouw) heeft in 2006 met de (rechtsvoorganger van de) Bank een hypothecaire financiering afgesloten voor een woning (verder ook te noemen nummer 36) te Amsterdam.

2.2 Consument (de man) heeft in 2008 met de Bank een hypothecaire financiering afgesloten voor een woning (verder ook te noemen nummer 34) te Amsterdam.

2.3 Nadat tussen Consumenten een affectieve relatie is ontstaan, besluiten zij gezamenlijk een woning aan te kopen waarvoor zij met de Bank in 2011 een hypothecaire geldleningsovereenkomst afsluiten.

2.4 Tijdens een tussen Consumenten en de Bank begin 2012 gevoerd gesprek komt aan de orde dat Consumenten de woning (en) tijdelijk willen verhuren.

2.5 In de interne administratie van het Hypotheken Care Team (HCT) van de Bank is hierover, voor zover van belang, het volgende vermeld:

“(…)

[naam bankmedewerker X] (14-3-2012 12:42) Verzoek: Tijdelijke verhuur voor [naam straat] 34 & 36

Deze staan te koop als 1 geheel ipv aparte woningen, volgens makelaar is er een vergunning voor samenvoeging

Maar ze staan ook afzonderlijk te koop voor € 249.000

(…)

Ondersteuning gevraagd om opstartbrief voor

- [naam straat] 34

- [naam straat] 36

Naar [woonadres Consumenten]

[naam bankmedewerker] (2-4-2012 15:03): twee opstartbrieven gestuurd naar [woonadres Consumenten]

(…)

[naam bankmedewerker] (17-4-2012 15:56): op de akten en de brief staat mevrouw aangeschreven als [naam vrouw, (zonder tussenvoegsels, toevoeging Commissie)]. Dit moet zijn [naam vrouw (met tussenvoegsels, toevoeging Commissie)]. Dit heb ik nu aangepast in het brondoc. Verder graag de vragen beantwoorden.

[naam bankmedewerker X] (17-7-2012 17:19):

Dhr gesproken en gevraagd hoe het zit met de huurders?

Ze hebben kandidaten, maar hebben geen documenten meer.

@ondersteuning: graag alles weer opsturen Let op tenaamstelling

- [naam straat] 34

- [naam straat] 36

Naar [woonadres Consumenten]

[naam bankmedewerker] (18-7-2012 13:51): Nieuwe opstartbrieven +aktes verzonden

[naam bankmedewerker](16-8-2012 15:31): i.o.m. [naam bankmedewerker X] door gezet naar begin september. Als we dan nog geen stukken hebben ontvangen. Dossier in de bak van [naam bankmedewerker X] plaatsen.

(...)

[naam bankmedewerker X] (6-9-2012 17:15): Klant gesproken, want wij hebben nog steeds geen stukken.

Hij geeft aan dat hij niks heeft ontvangen, ik twijfel daarover, dat terzijde. Aangegeven dat ik het nu afleg, als zij gebruik van willen maken dan moeten ze maar alles insturen (kijken of de klant de waarheid spreekt)

@ondersteuning: aflegbrief door klant versturen

[naam bankmedewerker] (21-9-2012 13:59): brief aangemaakt. Vind echter in klantbeeld terug dat de klant de woning(en) ongeoorloofd verhuurd, daarom eerste notitie bij [naam bankmedewerker X] neergelegd.

[naam bankmedewerker] (21-9-2012 14:55) oevrlegd met [naam bankmedewerker], hij heeft gevraagd of ik een contactbrief wil verzenden. > contactbrief verzonden.

[naam bankmedewerker] (10-11-2012 9:40) : geen reactie vanuit klant ontvangen. Daarom in werkvoorraad HCT team 1 gezet.

[naam bankmedewerker] (14-05-2013 13:39): Adviseur heeft gebeld:

- Geeft aan dat hij een gesprek heeft met de klant
 - Wil graag weten of wij in het dossier nog bezig zijn
 - Gemeld dat wij geen actieve behandeling hebben, hebben de klant afgelegd
 - Heeft geen stukken aangeleverd voor de verhuur
 - Volgens adviseur wordt de woning wel verhuurd
 - Hij zal dit met de klant bespreken en kijken of er nog een vervolg actie gedaan moet worden
- (...)

[naam bankmedewerker] (13-3-2015 9:40): Mail van adviseur. Wil sparren over aantal zaken. Uit gespreksverslag blijkt dat de woningen al > 3 jaar verhuurd worden. Volgens adviseur heeft HCT hier toestemming voor gegeven. Dat is grappig, want in 2013 heeft de adviseur nog met HCT gesproken. Wij hebben toen aangegeven dat we het dossier niet meer in behandeling hadden. Ongeoorloofd verhuur dus. Wel vreemd dat dit destijds niet verder is opgepakt.

Mbt sparren stuur ik de mail door naar [naam bankmedewerker], @ [naam bankmedewerker]: kun jij contact opnemen met [naam adviseur] om te sparren?

Graag ook de ongeoorloofde verhuur (van 2 woningen?) meenemen. Ter afhandeling volstaat een notitie in [naam banksysteem].

2.6 In maart 2015 wordt op verzoek van beide partijen een gesprek georganiseerd. In het hierop betrekking hebbende door de Bank opgestelde gespreksverslag is, voor zover relevant, vermeld:

- *“Vanuit [naam van de man] is de insteek de (aflossing) van de hypotheek zelf.*
- *Vanuit [naam van de vrouw] is de insteek: de rente. Deze staat zo laag. Moet het variabele tarief niet vastgezet worden?*
- *Van mij [medewerker Bank] is de insteek: de 2 te verkopen zijn nog steeds niet verkocht sinds medio 2011. Worden verhuurd. Hoe verder?*

(...)

Sindsdien (medio 2011 dus) heeft men de twee oude woningen te koop en te huur staan. Voor de verhuur is toestemming gegeven door het HCT.

(...)

Beide woningen zijn recent opgeknapt uit eigen middelen. Ze staan er nu wel weer heel knap bij. De huurcontracten zijn zo ingericht, dat bij verkoop de huurder binnen twee maanden dient te ontruimen.

(...)

Met [naam van de man] valt het volgende af te spreken.

Hij wil echt van die woning AF! Als hij verkoopt, realiseert hij een verkoopverlies. Er is echter een aantal mitiganten.

(...)

Als we naar de woning van [naam van de vrouw] kijken, is het een ander verhaal. Zij houdt vast aan het aanhouden van de woning. De woning zal volgens haar op termijn gaan dienen als woning voor haar dan studerende dochter en een vriendin, die dat t.z.t. de huur gaan ophoesten. Ze wil momenteel alléén - i.v.m. de lage rentestand- de variabele rente omzetten naar een vaste rente. (De achterliggende reden is, dat de overwaarde van haar oude woning het enige vermogensbestanddeel is, dat ze heeft. Ze wil dit gewoon niet kwijt! Ze is hierin heel stellig). Ze ziet de huidige verhuursituatie dan ook niet als ‘commerciële verhuur’. Immers het is op termijn voor haar dochter. Ze wil wel haar goede wil tonen, door een beetje af te lossen op de box-3 hypotheek.

(...)

2.7 Consumenten hebben naar aanleiding van dit gespreksverslag de Bank per e-mail van 21 mei 2015, voor zover van belang, geschreven “ *Met ons gesprek aanstaande, wil ik graag inhoudelijk reageren op het verslag van [naam bankmedewerker, zie r.o. 2.8, toevoeging Commissie]. Dat heb ik gedaan omdat er te veel fouten in stonden op persoonlijk gebied die tevens volgens ons ook niet relevant zijn.*

(...)

Wij hebben de huizen onlangs gedegen onderhouden en aangepast aan de 2015 normen van wonen.

Ik begrijp dat de ABN de druk wil opvoeren teneinde een financiële afwikkeling te forceren. Toch meen ik gegronde redenen te hebben om het nodige te weerleggen en niet alles vanuit het Bank perspectief te beoordelen. Immers we leven in onzekere financiële markten, waarbij van mensen de nodige creativiteit wordt gevraagd om daarop in te spelen.

In ons onderhavig geval is er eigenlijk niets aan de hand, tenzij de matrix van de AFM erop wordt losgelaten. Dan blijkt nu, dat wij commercieel verhuurder zijn geworden in Privé terwijl wij zakelijk daar juist voor worden gelauwerd. Kortom, het mes snijdt aan twee kanten.

In een situatie, geheel vrijwillig/onvrijwillig ontstaan, vind ik dat wij goed beslagen ten eis zijn gekomen. De twee hypotheke[n] [naam] straat zijn door verhuur volledig gedekt. Op de [huidige gezamenlijk bewoonde, toevoeging Commissie] woning en op alle bankzaken wordt keurig ingelost zonder ook maar één achterstand. Zakelijk is dat ook al zo geweest sinds de afgelopen 25 jaar dat [naam bedrijf man] een relatie heeft met ABN. [naam] man en [naam] vrouw liggen niet in scheiding, er is geen nood aan de man. Zakelijk loopt het goed. Eigenlijk allemaal prima voor elkaar zou je denken.

Toch niet in de ogen van de bank.

Want waar het gesprek mbt hypotheke[n] eigenlijk over zou gaan, is een oversluiten van de hypotheke[n] met een langer rente termijn (zeg 10 jaar vast) om niet aan de jaarlijkse renteschommelingen te worden blootgesteld.”

2.8 Op 19 augustus 2015 vindt met de man, zijn accountant, de relatiemanager en de preferred banker een gesprek plaats. Van dit gesprek is een verslag opgesteld waarin, voor zover relevant, is vermeld “V.w.b. de woning van zijn vrouw, [voornaam, toevoeging Commissie] geldt het onderstaande. De bank wil dat de lening wordt ingelost of geherfinancierd o.b.v. vwn. die passen bij verhuurd OG. Daar herfinanciering niet lukt vanwege een negatief exploitatieresultaat, dient het dossier te worden overgedragen aan [Naam bedrijf] indien ze volhardt in haar houding om niet te verkopen. Bij verkoop zal ook zij overigens een verkoopwinst van ca. € 80K realiseren.”

2.9 De relatiemanager van de zakelijke afdeling van de Bank heeft hierop in een e-mail van 19 augustus 2015 aan de man is, voor zover relevant, geschreven

“Dank voor het plezierige gesprek van vanmorgen,

Wij hebben gesproken over de zakelijke ontwikkelingen in verlengde van ons vorige gesprek van 10 juni jl. alsmede de verkoop van je woning aan de [straatnaam] nummer 34 waarbij collega [naam preferred banker] intensief bij betrokken is.

(...)

De verhuurde woning aan de [straatnaam] 34 is gelukkig voor een hogere prijs dan verwacht verkocht en uiteindelijk dient ca 12k bijgestort te worden. [naam preferred banker] heeft vanmorgen de situatie van de woning van [naam vrouw] toegelicht en hij zal een afspraak maken om situatie toe te lichten.

(...)

Het is fijn om te horen dat onze samenwerking goed wordt gewaardeerd en dat er in gezamenlijk (ondernemer, accountant, bank) overleg stappen gemaakt worden om te komen tot een stabielere financiële situatie”(...)

2.10 Consument heeft hierop aan zijn relatiemanager en zijn preferred banker op 20 augustus 2015 een mail gestuurd en daarin voor zover relevant geschreven

“Beste [naam relatiemanager], Dank voor de samenvatting.

=====

Als eerste wil ik opmerken dat de situatie met [naam vrouw] niet zo eenvoudig ligt als het lijkt. Ik zal binnenkort met [naam preferred banker] een afspraak maken.

Uit het gesprek met [naam preferred banker] heb ik wel vernomen dat ABN voornemens is het dossier uit te besteden en om deze hypotheek te beëindigen. Dit is wel een andere intentie dan dat ik van [naam preferred banker] had vernomen tijdens de gesprekken bij ons thuis.

(...)

Ik hoop dat je de ernst van de situatie wilt begrijpen en dat we dit op kunnen lossen. Zij is er slecht aan toe door dit nieuws en snapt ook totaal niet waarom de hypotheek dient te worden ingelost”.(...)

2.11 In een e-mail van 9 juni 2016 te 11:54 uur heeft de Bank de man geschreven “Kunt u mij aangeven wat de status is mbt de verhuur (in het kader van de leegstandswet) van het pand aan de [naam straat] 36?”

2.12 De man heeft hierop per e-mail geantwoord (9 juni 2016 te 12:51 uur), en geschreven, voor zover relevant, “In februari jl hebben wij elkaar gesproken over de [naam straat] 36, tnv [naam vrouw]. Jij zou mij toen terugbellen met een voorstel cq oplossing. Ik heb echter niets meer vernomen tot op heden.

Wel krijg ik vandaag de onderstaande mail (geciteerde mail onder rechtsoverweging 2.11, toevoeging Commissie) van [naam bankmedewerker]” (...)

2.13 De relatiemanager heeft hierop per mail (09-06-2016 te 16:59:34) geantwoord en geschreven, voor zover relevant, “(...) Zoals ik mij het gesprek herinner van februari j.l. is dat door jou en [naam vrouw] eerst een maximale inspanning gedaan zou worden om een verklaring Leegstandswet te verkrijgen (plan A) mbt de hypothecaire lening van [naam vrouw].

Ik heb jou geen voorstel/toezegging gedaan voor een directe oplossing vanuit mijn zakelijke expertise voor deze situatie.

Wel heb ik je gemeld dat indien je met [naam medewerker] niet uitkomt m.b.t. de verklaring Leegstandswet dan plan B volgt waarbij ik vanuit mijn zakelijke expertise heb aangeboden om het maximale te doen om te kijken naar een andere invulling. Voor de goede orde gaat optie B pas in werking als eerst plan A is bewandeld". (...)

2.14 Per mail van 5 juli 2016 te 09:06 uur heeft de Bank de man geschreven:

“Zoals al eerder aan jou gemeld geeft de bank geen toestemming voor verhuur van de woning van [naam vrouw].

Ik heb helaas geen reactie ontvangen op mijn voorstel om zelf met [naam vrouw] in gesprek te gaan. Indien ik voor eind volgende week nog niets heb gehoord, zal de hypotheek uit handen worden gegeven”.

2.15 De man heeft hierop per mail geantwoord (5 juli 2016 09:44) en voor zover relevant geschreven *“ik heb navraag gedaan bij [naam vrouw], zij vertelde dat zij geen uitnodiging ontvangen heeft van u. U kunt haar bereiken op [telefoonnummer, toevoeging Commissie] of per mail op: [mailadres, toevoeging Commissie].*

Ik begrijp dat u nu plots tempo in de zaak wil brengen. Ik wil u er bij deze op attenderen dat op de nog openstaande vragen staan welke beantwoord zouden worden. Ik verwijs naar mijn mails van 26 augustus 2015 aan [naam voormalig Preferred Banker].”(…)

2.16 De desbetreffende bankmedewerker heeft vervolgens per mail (5 juli 2016 17:15 uur) voor zover relevant geantwoord *“Voor jouw informatie: ik heb een afspraak gemaakt met [naam vrouw].*

Voor wat betreft de opmerking over de uitstaande vragen van september vorig jaar: Wij hebben in ons gesprek besproken dat ik alles zou oppakken en opnieuw zou onderzoeken wat de mogelijkheden zijn voor eventuele verhuur van de woning in combinatie met de bestaande woninghypotheek. Dat heb ik gedaan. Die zijn er niet. Ik ga ook niet meer terugkomen op vragen en opmerkingen van september 2015” (...).

2.17 De hypothecaire financiering van nummer 36 of te wel de woning van de vrouw is in november 2016 bij de Bank afgelost en elders ondergebracht.

3 Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

- 3.1 Consumenten vorderen dat de Bank wordt veroordeeld tot compensatie van de geleden schade door de gedwongen verkoop van nummer 34 en de hogere maandlasten van de nieuwe financiering voor nummer 36 veroorzaakt door de aflossing van de daaraan gekoppelde lening aan de Bank. Consumenten hebben in dit kader voorgesteld de lopende rentecontracten open te breken zonder daarvoor kosten in rekening te brengen onder aanbieding van nieuwe contracten tegen een marktconforme rente. Ook vorderen Consumenten dat voor nummer 36 een financiering wordt aangeboden tegen een marktconforme rente.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is in haar dienstverlening toerekenbaar tekortgeschoten met schadeplichtigheid als gevolg.
- 3.3 Consumenten hebben hiertoe aangevoerd dat zij altijd naar eer en geweten hebben gehandeld door de Bank over de verhuur van de panden te informeren en op die manier de maandlasten terug te verdienen. De vrouw is met de verhuur van nummer 36 gestart vanaf mei 2012 en de man is met de verhuur van nummer 34 gestart eind 2014. En niet dus vanaf 2011 zoals door de Bank is gesteld.
- 3.4 In de periode 2011-2015 is geprobeerd de huizen te verkopen, maar dit zou tot een enorm verlies en daarmee tot een onwenselijke schuldenlast hebben geleid. Een termijn voor verkoop is nooit door de Bank gesteld of anderszins door haar met Consumenten gedeeld.
- 3.5 In 2012 is met de Bank en het HCT team over de verhuur van de woningen gesproken. In dit verband hebben Consumenten geschreven *“Gesproken is aanvang 2012 met de accountmanager van [naam bedrijf man] [naam accountmanager] om, gezien de toenmalig verslechterde woningmarkt & crisis, om één van de woningen te verhuren t.w. [straatnaam] 36. Dhr [naam preferred banker] zou de documentatie verzorgen m.b.t. toestemming. Documenten zijn ontvangen en verhuurvergunning (4 + 2 jaar verlenging) is afgegeven door gemeente A'dam. Documenten ABN (Nb: [naam] vrouw heeft een Fortis hypotheek) hadden een verkeerde tenaamstelling, echter deze hebben wij niet meer ontvangen. Contact met HCT volgt, dhr [naam bankmedewerker X]. In dit gesprek heb ik alles uitgelegd, waarbij ik aangaf dat [straatnaam] 36 tijdelijk wordt verhuurd en wij beide woning in de verkoop houden, maar alleen nr. 34 leeg en eventueel te verbouwen om verkoop te stimuleren. Het was verder akkoord met HCT, iedereen binnen de ABN-contacten was verder op de hoogte. Later in 2014 heb ik besloten, gezien de nog steeds aanhoudende crisis om de woning nr. 34 in te zetten in het programma [naam tv-programma, toevoeging Commissie]. Ik hoopte hiermee de woning beter te kunnen verkopen na afloop. Overigens, van deze HCT telefoongesprekken heb ik helaas niet de inhoud (notities) mogen ontvangen vanwege het interne beleid binnen de ABN.”*

- 3.6 In de periode 2011 en 2015 heeft de Bank naar Consumenten toe geen actie ondernomen en ook niet aangegeven dat de verhuur van de panden niet was toegestaan.
- 3.7 Eerst vanaf begin 2015 toen Consumenten met de Bank van gedachten wilden wisselen over de wijziging van de rentecontracten is de Bank druk gaan uitoefenen door te eisen dat de woningen zouden worden verkocht. Ook wat de zakelijke relatie van de man met de Bank betreft, werd druk ervaren. Anders dan door de Bank is gesteld wilde de man niet van zijn woning (nummer 34) af.
- 3.8 Op de overgelegde administratie van het HCT-team (zie rechtsoverweging 2.5) van de Bank hebben Consumenten gereageerd door, voor zover relevant, te schrijven *“De woningen stonden te koop vanaf april 2011 en de vraagprijs was toen onhaalbaar hoog, aangezien het hoogste bod op de woning in 2014, 204k was. (...) In 2013 is er geen contact met de ABN geweest, echter de notitie beweert een ABN adviseur contact met ons gehad. (wie?)*
- 3.9 Consumenten hebben tot slot aangevoerd de Bank diverse voorstellen te hebben gedaan zoals de verhuurdocumenten andermaal in te brengen of de verhuur stil te leggen dan wel een nadere termijn te gunnen tot december 2017, doch tevergeefs.

Verweer Bank

- 3.10 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 ziet zich gesteld voor de beantwoording van de vraag of de Bank in haar zorgplicht jegens Consumenten toerekenbaar tekort is geschoten en uit dien hoofde schadeplichtig is. De Commissie is van oordeel dat het dossier voor dit verwijt geen steun biedt. De klacht wordt dan ook ongegrond geacht en de daarop gebaseerde vordering afgewezen. In het hierna volgende wordt dit oordeel toegelicht.
- 4.2 Allereerst staat tussen partijen vast dat (tijdelijke) verhuur van de woningen nummers 34 en 36 contractueel niet is toegestaan. Dat de Bank onder voorwaarden bereid is hiervoor toestemming te verlenen, is geen punt van discussie.
- 4.3 Verder staat niet ter discussie dat de Bank voor het verlenen van toestemming voor de tijdelijke verhuur een procedure heeft opgesteld. Een procedure waarmee Consumenten bekend waren dan wel bekend konden zijn. Dit is af te leiden uit hetgeen is vermeld in rechtsoverwegingen 2.4, 2.5 en 3.5.

- 4.4 Consumenten hebben de documenten voor het aanvragen van de vereiste toestemming ontvangen, doch hebben deze niet geretourneerd omdat de tenaamstelling van de vrouw niet geheel juist was.
- 4.5 Uit die documenten is evenwel af te leiden dat de Bank toestemming kan verlenen voor minimaal zes maanden en maximaal twee jaar. Ook is in die documenten de te volgen procedure toegelicht. Zo dienen diverse documenten waaronder de Vergunning Verhuur Leegstandswet, een huurcontract, een ontruimings-verklaring, een verpandingsakte en een bewijs dat de verzekeringsmaatschappij is geïnformeerd naar de Bank te worden toegestuurd. Na ontvangst van die documenten zal de Bank tot beoordeling daarvan overgaan en haar besluit daarover binnen zeven werkdagen laten weten.
- 4.6 Uit hetgeen hiervoor onder rechtsoverweging 4.2 tot en met 4.5 is overwogen volgt dat de meergenoemde procedure niet is doorlopen en dat geen schriftelijke toestemming tot tijdelijke verhuur is verleend. Op deze grond kan de vordering niet worden toegewezen.
- 4.7 Omdat de schriftelijke toestemming ontbreekt is onderzocht of de vereiste toestemming, zoals door Consumenten is aangevoerd, mondeling is verleend.
- 4.8 De Bank heeft die stelling uitdrukkelijk en gemotiveerd betwist en de interne administratie van HCT overgelegd, zie rechtsoverweging 2.5. Op die administratie is een mondelinge toestemming niet te baseren. Uit de administratie blijkt dat HCT van de verhuur niet op de hoogte was en ook dat Consumenten de benodigde documenten niet hebben ingestuurd waarna het dossier is gesloten. In dit kader wordt gewezen op de vastgelegde contactmomenten van 17 juli 2012, 18 juli 2012, 6 september 2012, twee keer op 21 september 2012, 10 november 2012 en 14 mei 2013.
- 4.9 Op de stelling dat 'iedereen' binnen de Bank wel of niet op de hoogte was van de verhuur, hetgeen zoals hiervoor is overwogen niet juist is, is geen mondelinge toestemming te baseren.
- 4.10 Ook de notitie in de administratie (zie rechtsoverweging 2.5) op 14 mei 2013 waarin HCT de adviseur desgevraagd heeft bericht dat er geen toestemming voor verhuur was verleend, maakt niet dat mondelinge toestemming is verleend.
- 4.11 Vanaf maart 2015 zijn partijen met elkaar in gesprek gegaan waarbij aan de orde is gekomen dat de woningen tijdelijk worden verhuurd. Vanaf dat moment doet de Bank een beroep op het contractuele verbod tot verhuur en wordt onderzocht of en zo ja onder welke voorwaarden toestemming tot tijdelijke verhuur kan worden verleend.

- 4.12 Dat de woning van de man, te weten nummer 34, in 2015 is verkocht is een feit. Dat de man die woning wilde verkopen blijkt uit hetgeen daarover onder rechtsoverwegingen 3.5 en 3.8 is vermeld. Dat de man na verloop van tijd van gedachten zou zijn veranderd is niet aan de hand van het dossier vast te stellen. Zoals in rechtsoverweging 2.6 en 2.8 over de contacten in 2015 is vermeld, wilde de man ook zijn woning verkopen. Uit niets valt op te maken dat de man zich hiermee niet kon verenigen. De stelling van Consumenten dat man onder druk van de Bank zijn woning heeft verkocht is niet aan de hand van het dossier te construeren. Het enkele feit dat Consumenten het gesprek in maart 2015 in eerste instantie in gingen om goedkopere renteafspraken te maken, doet hier niets aan af. De vordering van Consumenten kan niet op deze grond worden toegewezen.
- 4.13 Wat de stelling dat de Bank in haar contractuele relatie tot de vrouw toerekenbaar tekort is geschoten betreft, wordt het volgende overwogen. In eerste instantie wilde de vrouw nummer 36 verkopen. Dit is af te leiden uit hetgeen hierover onder rechtsoverwegingen 3.5 en 3.8 is vermeld. Dat de vrouw hierop na verloop van tijd is teruggekomen volgt uit hetgeen dienaangaande onder 2.6 en 2.7 is vermeld.
- 4.14 Aan de hand van de contacten in 2015 is vast te stellen dat door partijen is onderzocht of voor nummer 36 een vergunning op basis van de Leegstandswet kon worden verkregen. Dit heeft tot niets geleid. Toestemming voor verhuur is niet verleend. Zie rechtsoverweging 2.13.
- 4.15 Vervolgens is getoetst of de financiering van nummer 36 binnen de particuliere verstrekingsregels kon worden gebracht. Toen dit niet mogelijk bleek is uitgezocht in hoeverre de financiering op basis van de zakelijke normen kon worden voortgezet. Dit heeft niet tot een aanbod geleid. Dit alles heeft zich afgespeeld in de periode maart 2015 tot november 2016. Zie hetgeen is vermeld in rechtsoverwegingen 2.8, 2.9, 2.11, 2.13, 2.14 en 2.16
- 4.16 Steun voor de stelling van Consumenten dat de Bank in haar contractuele relatie met de vrouw toerekenbaar tekort is geschoten, biedt hetgeen hiervoor onder 4.13 tot en met 4.15 is overwogen, niet.
- 4.17 Verhuur is contractueel uitgesloten. Onder voorwaarden is de Bank bereid hierop een uitzondering te maken. Consumenten zijn met deze voorwaarden bekend dan wel worden geacht hiermee bekend te zijn. In de periode mei 2012 tot maart 2015 is verhuurd terwijl de benodigde toestemming van de Bank ontbrak. Dat de Bank vanaf maart 2015 Consumenten op hun contractuele verplichtingen aanspreekt, kan niet als toerekenbaar tekortschieten worden gekwalificeerd. Op deze grond kan de vordering van Consumenten niet worden toegewezen.

4.18 De stelling van Consumenten, tot slot, dat de Bank aan de verkoop van de woningen geen termijn heeft gesteld of anderszins niet door haar met hen is gedeeld, is door de Bank uitdrukkelijk en gemotiveerd betwist. De Bank heeft hiertoe onder meer gewezen op het adviesrapport dat is opgemaakt vanwege de aangevraagde financiering van de nieuwe aan te kopen woning door Consumenten. Hierin is vermeld dat een bepaald leningdeel een looptijd heeft van twee jaar totdat de woning van de vrouw is verkocht.

Verder heeft de Bank gewezen op het feit dat de financiële positie van partijen niet toereikend was om de financiering voor drie panden te dragen. Dat Consumenten vanaf 2011 hun woningen te koop hebben aangeboden en kort daarop in 2012 de woning(en) wilden verhuren om op die manier in afwachting van de verkoop de kosten van de financieringen te kunnen dragen, sluit hierop aan.

5 Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.]

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.