

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0509
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 5 januari 2022
Ingediend door	: De consumenten
Tegen	: Venn Hypotheken B.V., gevestigd te Breda, verder te noemen de geldverstrekker
Datum uitspraak	: 17 juni 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de overeenkomst en de algemene voorwaarden

Samenvatting

De consumenten hebben de geldverstrekker verzocht om toestemming te verlenen voor het verhuren van hun woning, dat als onderpand dient voor hun hypothecaire geldlening. De geldverstrekker heeft dat verzoek afgewezen. De consumenten zijn het niet eens met de afwijzing en stellen dat de verwachting is gewekt dat verhuur mogelijk zou zijn. Daarnaast is de geldverstrekker niet zorgvuldig met hun verzoek omgegaan. Naar het oordeel van de commissie is het niet gebleken dat het besluit om geen toestemming te verlenen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, dan wel dat de geldverstrekker onzorgvuldig met het verzoek is omgegaan. De vordering wordt afgewezen.

I. De procedure

- I.1 De commissie beslist op basis van haar 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 de geldverstrekker; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de geldverstrekker.
- I.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.
- I.3 De consumenten en de geldverstrekker hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Voor de aankoop van een woning hebben de consumenten op 15 mei 2018 een kredietaanbod ontvangen van de geldverstrekker voor een hypothecaire geldlening met een hoofdsom van € 105.500,-. Het kredietaanbod is op 22 mei 2018 door de consumenten ondertekend. Op de overeenkomst van geldlening zijn de algemene voorwaarden model 2017.01 (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing. De hypotheekakte is op 5 juni 2018 gepasseerd bij de notaris. Alle hypotheekleningen van de geldverstrekker worden behandeld door Stater N.V. (hierna: Stater). Voor de relevante bepalingen uit de overeenkomst en de algemene voorwaarden, wordt verwezen naar de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op 27 december 2021 hebben de consumenten bij Stater een verzoek ingediend voor toestemming voor het verhuren van zijn woning. Diezelfde dag heeft Stater daarop geantwoord:

“(...) Hartelijk dank voor uw e-mail. U vraagt hierin om toestemming voor het verhuren van de woning.

Aanvullende informatie

Voordat wij uw verzoek in ontvangst kunnen nemen, hebben we aanvullende informatie nodig.

Graag ontvangen wij van u de volgende gegevens:

- *leningsnummer van uw hypotheek*
- *uw naam en geboortedatum*
- *het adres van uw woning of uw postadres*
- *naam van uw geldverstrekker.*

(...)”

2.3 Nadat de consumenten de gevraagde gegevens hebben aangeleverd, is het verzoek door Stater op 29 december 2021 aan de geldverstrekker voorgelegd. Op 29 en 30 december 2021 is er telefonisch contact geweest tussen de geldverstrekker en de consumenten. Tijdens die gesprekken is hen medegedeeld dat geen toestemming zal worden verleend voor het verhuren van het onderpand. De consumenten hebben zich bij Stater beklagd over de afwijzing van hun verzoek en haar verzocht dat besluit te heroverwegen. De klacht is op 30 december 2021 afgewezen.

De klacht en vordering

- 2.4 De consumenten zijn het niet eens met de manier waarop de geldverstrekker om is gegaan met het verzoek tot het verlenen van toestemming voor het verhuren van hun woning. De algemene voorwaarden, de FAQ op de website van de geldverstrekker en de eerste reactie van Stater op het verzoek, scheppen de verwachting dat het al dan niet verlenen van toestemming voor het verhuren van de woning gebaseerd wordt op de informatie die door de kredietnemer verstrekt wordt. Daaruit hebben de consumenten opgemaakt dat het verhuren van de woning mogelijk zou kunnen zijn. Zij hebben uitvoerig uiteengezet wat hun situatie is en waarom er geen risico voor de geldverstrekker bestaat. Vervolgens heeft een medewerker van de geldverstrekker hen telefonisch medegedeeld dat geen toestemming zal worden verleend en daarbij ook aangegeven dat nog nooit een verzoek tot verhuur is goedgekeurd en dat de geldverstrekker dit ook nooit zal doen. Pas een dag later werd toegelicht dat alleen in uitzonderlijke gevallen toestemming voor verhuur wordt verleend. Dat staat echter niet in de algemene voorwaarden, de FAQ op de website en in de e-mail van Stater waarin zij gevraagd werden meer informatie aan te leveren. De consumenten zijn van mening dat de geldverstrekker niet zorgvuldig met hun verzoek is omgegaan.
- 2.5 De consumenten vorderen dat de geldverstrekker alsnog toestemming voor het verhuren van hun woning verleent.

Het verweer

- 2.6 De geldverstrekker heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 Het geschil tussen partijen draait in de kern om de vraag of de geldverstrekker het verzoek van de consumenten om toestemming te verlenen voor het verhuren van hun woning mocht afwijzen. De commissie komt tot de conclusie dat de geldverstrekker dat in dit geval mocht doen en licht dat hieronder toe.
- 3.2 Vast staat dat in artikel 30 sub a van de algemene voorwaarden is opgenomen dat het voor de consumenten niet toegestaan is de woning zonder schriftelijke toestemming van de geldverstrekker te verhuren. Daarnaast is in het Indicatief Kredietvoorstel en in het Kredietaanbod opgenomen dat het onderpand uitsluitend voor eigen bewoning mag worden gebruikt.¹ Of de geldverstrekker toch toestemming voor verhuur verleent, is een kwestie van beleidsvrijheid. Zij kan de toestemming dan ook weigeren.

¹ Zie de bijlage bij deze uitspraak.

Dit kan echter anders zijn indien zij van deze beleidsvrijheid gebruik maakt op een wijze die in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Dat volgt uit artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. Vanwege de aard van het artikel dient terughoudendheid te worden betracht bij het toepassen daarvan.²

- 3.3 De commissie vat de stellingen van de consumenten zo op dat het besluit van de geldverstrekker om geen toestemming te verlenen volgens hen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, gelet op de omstandigheden van het geval.
- 3.4 Hoewel de commissie begrijpt dat het vervelend is dat zij hun woning niet kunnen verhuren, is het haar niet gebleken dat het besluit om geen toestemming te verlenen in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar was. De geldverstrekker heeft toegelicht dat zij alle informatie die de consumenten hebben aangeleverd, heeft meegenomen in haar besluit. Het besluit is door de medewerker van de geldverstrekker toegelicht in twee telefonische gesprekken. Partijen verschillen van mening over wat er precies tijdens het eerste telefoongesprek is besproken. In ieder geval is tijdens het tweede telefoongesprek toegelicht dat alleen in uitzonderlijke gevallen toestemming voor verhuur wordt verleend en zijn voorbeelden gegeven van gevallen waarin wel toestemming is verleend. Gelet op deze toelichting is de verwachting van de consumenten dat verhuur van hun woning mogelijk zou kunnen zijn ook niet onjuist, zij het dat toestemming alleen in uitzonderlijke gevallen wordt verleend. Dat is besloten in het geval van de consumenten geen toestemming te verlenen, betekent op zichzelf niet dat de geldverstrekker niet alle informatie heeft meegenomen in haar besluit, dan wel dat zij onzorgvuldig heeft gehandeld.
- 3.5 Gelet op de voorgaande overwegingen, verklaart de commissie de klacht ongegrond. De vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

² Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid, nrs. 2022-0369, 2022-0164.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de overeenkomst en de algemene voorwaarden

Indicatief kredietvoorstel voor een Venn Hypotheek

“(…)

- *U verklaart het onderpand uitsluitend voor eigen bewoning te gebruiken. Hieronder verstaan wij dat u uw hoofdverblijf in dit onderpand heeft. Dit dient onder meer te blijken uit het feit dat u in de Basisregistratie Personen (BRP) als bewoner bent ingeschreven of dat u direct na het passeren van de akte blijvend wordt ingeschreven op het onderpandadres.*

(…)”

Kredietaanbod voor een Venn Hypotheek

“(…)

De ondergetekenden [de consumenten]

- *Verklaart (verklaren) het onderpand uitsluitend voor eigen bewoning te gebruiken. Hieronder verstaan wij dat u uw hoofdverblijf in dit onderpand heeft. Dit dient onder meer te blijken uit het feit dat u in de Basisregistratie Personen (BRP) als bewoner bent ingeschreven of dat u direct na het passeren van de akte blijvend wordt ingeschreven op het onderpandadres.*

(…)”

Algemene Voorwaarden 2017 1.0

Artikel 30

30 Verhuur, verpachten onderpand

- a. Het is U zonder schriftelijke toestemming van Venn Hypotheken niet toegestaan een huur- of pachtovereenkomst met betrekking tot uw Woning aan te gaan, te wijzigen of beëindigen, of in het algemeen uw Woning door een derde te laten gebruiken.
- b. Indien uw Woning, of een gedeelte ervan, is verhuurd of verpacht, is het zonder schriftelijke toestemming van Venn Hypotheken niet toegestaan de betreffende overeenkomst in verband met de verhuur of verpachting te wijzigen, te beëindigen of te verlengen en / of over de rechten en vorderingen uit hoofde van de overeenkomst in verband met de verhuur of verpachting te beschikken.

(…)