

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0627**

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	3 januari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., h.o.d.n. WestlandUtrecht Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	21 juli 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

### **Samenvatting**

Toestemming voor verhuur van onderpand. De bank heeft de aanvraag voor het verlenen van toestemming voor verhuur van de woning van de consument afgewezen. De consument is het niet eens met de afwijzing en stelt dat de bank hem telefonisch heeft toegezegd de vereiste schriftelijke toestemming te zullen verlenen. Op basis daarvan heeft hij het verhuurproces voortgezet. De consument stelt dat de bank de aanvraag niet mocht afwijzen en vordert schadevergoeding. De commissie is van oordeel dat de consument onvoldoende bewijs heeft aangeleverd ter onderbouwing van zijn stelling. Ook zijn andere stellingen zijn ongegrond. De vordering wordt afgewezen.

### **1. Procedure**

- 1.1 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 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.
- 1.3 De consument en de bank 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 Op 17 mei 2002 heeft de bank een offerte uitgebracht aan de consument voor een hypothecaire geldlening voor de aanschaf van een woning in Amsterdam.

De offerte is door de consument ondertekend. In de offerte is onder meer vermeld:

*“Zekerheidsrecht(en)*

*Het eerste recht van hypotheek op: Het appartementsrecht, rechtgevend op het uitsluitend gebruik van de woning te Amsterdam, [adres]. Geheel bestemd voor eigen gebruik en bewoning.*

*(...)”*

- 2.2 Op de overeenkomst van geldlening die door ondertekening van de offerte is gesloten, is van toepassing het Reglement houdende algemene voorwaarden van geldlening, hypotheek- en/of andere zekerheidstelling (hierna: de algemene voorwaarden). In de algemene voorwaarden is onder meer bepaald:

*“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.”*

- 2.3 Op 13 juni 2002 is de hypotheekakte notarieel verleden. In de hypotheekakte is opgenomen:

*“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 1 maart 2021 heeft de consument de bank per e-mail gevraagd of zij toestemming zou kunnen verlenen voor het verhuren van zijn woning in Amsterdam. Op 23 maart 2021 heeft de consument daarover telefonisch contact gehad met de bank. Diezelfde dag heeft de bank per e-mail de brochure voor het verhuren van de woning aan de consument verstuurd.

In de brochure is onder meer vermeld:

*“Het is in ieder geval belangrijk om te weten dat [de bank] altijd schriftelijke toestemming moet geven voor de verhuur van de woning.*

*(...)*

*Voordat wij toestemming geven, willen wij op basis van uw actuele financiële situatie en de waarde van uw woning een kredietbeoordeling doen.*

*(...)*

*Het liefst hebben wij dat u uw aanvraag voor verhuur via uw financieel adviseur bij ons indient. Bij een aanvraag voor Verhuur als Belegging stellen wij dit verplicht.”*

- 2.5 De bank heeft op 23 september 2021 geconstateerd dat de woning van de consument voor verhuur werd aangeboden. Bij brief van 24 september 2021 heeft de bank de consument daarvan op de hoogte gesteld en hem medegedeeld dat verhuur van de woning alleen is toegestaan met schriftelijke toestemming van de bank. Naar aanleiding van de brief heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank. Tijdens het telefoongesprek is gesproken over zijn financiële situatie. De medewerker van de bank heeft zich in het gesprek optimistisch uitgelaten over de mogelijkheid om toestemming voor verhuur van de woning te verlenen en hem erop gewezen dat een formele aanvraag moet worden ingediend om toestemming te verkrijgen. Na afloop van het telefoongesprek heeft de consument de bank per e-mail bericht:

*“Thank you for your reply and confirmation of our phone call from earlier today. The estate agent would like to see a written confirmation of the fact that you have given me permission to sign tenancy agreement and rent my home from 1st oct 2021 with the condition that I have to make a formal application ASAP for changing mortgage to investment through a financial advisor. (...)”*

- 2.6 Op 27 september 2021 heeft de consument de huurovereenkomst ondertekend.
- 2.7 De bank heeft de consument op 27 september 2021 een e-mail gestuurd met de volgende tekst:

*“We cannot give you formal permission to sign the tenancy agreement, because this would mean that we condone the situation of renting out your apartment. We can confirm that we need to receive a formal application from a financial advisor before the 24<sup>th</sup> of November 2021. If you can comply with all requirements mentioned in the brochure we sent you, this application could lead to a formal permission to rent out your apartment. As stated in the e-mail sent on the 24<sup>th</sup> of September 2021, at this moment we do not give permission to rent out the property at [adres]”*

- 2.8 Op 12 november 2021 heeft de bank van de financieel adviseur van de consument een aanvraag voor verhuur van de woning ontvangen. Na een beoordeling van de aanvraag heeft de bank de aanvraag afgewezen. De consument is op 23 november 2021 van dat besluit op de hoogte gebracht.

#### *De klacht en vordering*

- 2.9 De consument is het niet eens met de afwijzing van zijn aanvraag voor het verlenen van toestemming voor de verhuur van zijn woning en de manier waarop de bank met hem is omgegaan. Volgens de consument heeft de medewerker van de bank in het telefoongesprek van 24 september 2021 toegezegd dat toestemming voor het verhuren van zijn woning verleend zal worden als de consument een formele aanvraag indient en dat hij verder kan gaan met het verhuren van zijn woning. Door vervolgens toch de aanvraag af te wijzen, heeft de bank naar de mening van de consument onjuist gehandeld. Bovendien is volgens hem zijn financiële positie dusdanig goed dat de aanvraag toegewezen had moeten worden. Daarnaast stelt de consument dat de bank zich schuldig maakt aan discriminatie door in de gaten te houden of zijn woning verhuurd wordt en door de aanvraag af te wijzen terwijl zijn financiële positie goed genoeg is. Iemand met de Nederlandse nationaliteit zou niet op dezelfde manier behandeld worden.

- 2.10 De consument vordert schadevergoeding van € 5.300,-.

#### *Het verweer*

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

### **3. De beoordeling**

#### *Algemeen*

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank onjuist heeft gehandeld door geen schriftelijke toestemming te verlenen voor het verhuren van de woning van de consument. De commissie oordeelt dat de bank niet onjuist heeft gehandeld en licht dat hieronder toe.

#### *De toezegging van de bank*

- 3.2 Vast staat dat tussen partijen is afgesproken dat het verhuren van de woning die als onderpand dient voor de hypothecaire geldlening, alleen is toegestaan met voorafgaande schriftelijke toestemming van de bank. Deze afspraak is opgenomen in de hypotheekofferte (zie hiervoor onder 2.1), in de algemene voorwaarden (zie hiervoor onder 2.2) en in artikel 11 lid 1 van de algemene voorwaarden.

De consument is na het telefoongesprek van 23 maart 2021 door de bank op deze afspraak gewezen en hij is geïnformeerd over de procedure voor het aanvragen van toestemming. Dat hij niet op de hoogte was van deze afspraak is door hem niet gesteld.

- 3.3 Volgens de consument heeft de bank in het telefoongesprek van 24 september 2021 toegezegd dat toestemming voor verhuur zal worden verleend als hij een formele aanvraag indient en dat hij verder kon gaan met het verhuren van zijn woning. De bank heeft daartegen het verweer gevoerd dat haar medewerker zich weliswaar optimistisch heeft uitgelaten tijdens het gesprek, maar dat geen sprake is geweest van een toezegging. Toen de aanvraag uiteindelijk werd ingediend, bleek de financiële situatie anders te zijn dan in het telefoongesprek was vermeld. Na een beoordeling van de aanvraag, is de bank tot de conclusie gekomen dat de inkomsten uit het verhuren van de woning een te groot deel van zijn totale inkomen vormden. Om die reden is de aanvraag afgewezen, aldus de bank.
- 3.4 De commissie merkt op dat zij niet kan vaststellen wat er precies is besproken tijdens het telefoongesprek van 24 september 2021. Aangezien het de consument is die zich beroept op de rechtsgevolgen van door hem gestelde feiten, zal hij – gelet op de voldoende gemotiveerde betwisting door de bank – zijn stellingen moeten bewijzen. Deze bewijslastverdeling is neergelegd in artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. Dat betekent dat de consument zal moeten bewijzen dat de bank in het telefoongesprek heeft toegezegd schriftelijke toestemming te zullen verlenen als hij een formele aanvraag indient. Naar het oordeel van de commissie is de consument daar niet in geslaagd, nu hij geen bewijs heeft kunnen leveren van de inhoud van het telefoongesprek. Het klachtonderdeel is daarom ongegrond.
- 3.5 Ten overvloede overweegt de commissie dat de afspraak is dat verhuur zonder *voorafgaande schriftelijke* toestemming verboden is. Zelfs al zou de bank wel hebben toegezegd schriftelijke toestemming te zullen verlenen als een formele aanvraag wordt ingediend, dan nog was van voorafgaande schriftelijke toestemming geen sprake. Pas op het moment dat de bank de aanvraag schriftelijk zou hebben goedgekeurd, zou kunnen worden gesproken van voorafgaande schriftelijke toestemming.

*Mocht de bank de aanvraag afwijzen?*

- 3.6 De consument heeft verder gesteld dat zijn financiële positie dusdanig goed is dat de bank de aanvraag niet mocht afwijzen. De commissie volgt die stelling niet en overweegt daartoe het volgende. Het al dan niet verlenen van toestemming voor het verhuren van de woning, is een kwestie van beleidsvrijheid. De bank kan de toestemming dan ook weigeren. 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.

- 3.7 De bank heeft toegelicht dat de aanvraag is afgewezen omdat het inkomen van de consument voor een te groot deel uit huurinkomsten bestaat. Daarnaast heeft zij toegelicht dat de achtergrond van het verbod is dat onroerend goed in verhuurde staat vaak een lagere waarde zal hebben en dat het vanwege huurbescherming niet altijd eenvoudig is de huur weer op te zeggen. Gelet op deze toelichting is de commissie van oordeel dat het besluit van de bank om de aanvraag af te wijzen niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Het klachtonderdeel is ongegrond.

*Is sprake van discriminatie?*

- 3.8 De consument heeft verder gesteld dat de bank zich schuldig maakt aan discriminatie, omdat andere klanten niet zo behandeld zouden worden. De bank heeft aangevoerd dat van discriminatie geen sprake is. Zij controleert bij alle klanten die informatie opvragen over het verhuren van een woning die als onderpand dient of de woning enige tijd later te huur wordt aangeboden. De criteria die zij hanteert bij het beoordelen van aanvragen voor verhuur van een woning zijn voor alle klanten gelijk. In alle gevallen waarin zij wetenschap heeft van verhuur van een woning zonder dat daarvoor toestemming is verleend, zal zij actie ondernemen, aldus de bank.
- 3.9 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument zijn stelling onvoldoende feitelijk onderbouwd. Hij heeft geen bewijs overgelegd waaruit zou blijken dat hij anders is behandeld dan andere klanten en dat daarmee sprake zou zijn van discriminatie. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

*Conclusie*

- 3.10 Gelet op de voorgaande overwegingen is de klacht van de consument ongegrond. De vordering wordt afgewezen.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*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](http://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](http://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 1 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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

### **Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)