

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0515

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaries)

Datum uitspraak	20 juni 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit het acceptatiebeleid van de bank en de algemene voorwaarden

### Samenvatting

Huurbeding. De consument heeft de bank om toestemming verzocht om haar verhuypothekeerde woning tijdelijk te mogen verhuren. De bank heeft geen toestemming verleend. Het is de commissie niet gebleken dat een bankmedewerker telefonisch verklaard zou hebben dat het in de situatie van de consument mogelijk zou zijn om de woning onder de Diplomatenclausule te verhuren. Ook is de commissie niet gebleken dat de weigering van de bank tot verhuur in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar was. Van een ontoelaatbare grond om geen toestemming voor verhuur te verlenen, is dan ook geen sprake. De vordering van de consument wordt 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 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 bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. D. Volleberg, advocaat, kantoorhoudende te Leiden.
- 1.3 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.
- 1.4 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 enig moment heeft de consument zich tot de bank gewend voor advies over de financiering van een woning. Na een oriëntatie- en een adviesgesprek heeft de bank op 7 december 2016 een hypotheekofferte uitgebracht en daarin – voor zover relevant - opgenomen welke algemene voorwaarden op de overeenkomst van toepassing zijn en deze algemene voorwaarden aan de consument verstrekt.
- 2.2 Een van de van toepassing zijnde algemene voorwaarden betreft de Algemene Voorwaarden voor hypotheeken van de Rabobank 2009 (algemene voorwaarden). In artikel 3 onder a van die voorwaarden is opgenomen dat het de hypotheekgever zonder schriftelijke toestemming van de bank niet is toegestaan om het onderpand te verhuren.
- 2.3 De consument heeft in de akkoordverklaring bij het ondertekenen van de offerte op 13 december 2006 aangegeven de algemene voorwaarden te hebben ontvangen.
- 2.4 Op 12 januari 2017 is de hypotheekakte gepasseerd ten overstaan van de notaris. In de hypotheekakte is een huurbeding opgenomen en hierin staat vermeld:

*“De hypotheekgever en de bank verklaarden dat het onderpand zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de bank niet mag worden verhuurd of verpacht of anderszins in gebruik worden afgestaan of worden gedoogd dat derden het onderpand gebruiken en dat er geen vooruitbetaling van huur- of pachtpenningen mag worden bedongen of aanvaard, en dat het recht op huur- of pachtpenningen niet mag worden vervreemd, verpand of anderszins bezwaard.”*

- 2.5 Vanwege het aflopen van de arbeidsovereenkomst van de consument per 1 februari 2024 is zij op zoek gegaan naar een andere baan. Begin december 2023 heeft de consument per 1 februari 2024 een baan gevonden bij een werkgever in Duitsland. De consument heeft telefonisch bij de bank geïnformeerd naar de mogelijkheden voor tijdelijke verhuur van haar woning.
- 2.6 Op 27 november 2023 heeft een videogesprek plaatsgevonden tussen de consument en de bank. De bank heeft tijdens het gesprek medegedeeld dat geen toestemming wordt verleend voor verhuur van haar woning, omdat de consument in dienst gaat bij een buitenlandse werkgever en geen sprake is van een tijdelijk verblijf in het buitenland voor het werk. De bank heeft daarna een schriftelijke bevestiging naar de consument gestuurd.
- 2.7 De verdere uitwisseling van standpunten tijdens de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

#### *De klacht en vordering van de consument*

- 2.8 De bank heeft ten onrechte geen toestemming verleend voor de tijdelijke verhuur van haar woning. De consument wil de woning graag behouden. In het geval van diplomatieke problemen is Nederland het land waar zij als Nederlands paspoorthouder terug naar toe moet. Verder is de woning haar referentiepunt in Nederland. De consument is als immigrant naar Nederland gekomen en zij heeft hard gewerkt om de woning te kunnen kopen. Inmiddels heeft zij 40% van de geldlening terugbetaald. De bank loopt dus een beperkt risico, ook omdat de waarde van de woning is gestegen. Daarbij heeft de bank in eerste instantie telefonisch aangegeven dat tijdelijke verhuur in haar situatie is toegestaan.
- 2.9 De consument wijst erop dat haar aanvraag voldoet aan de voorwaarden van de Diplomaten-clausule, zoals vermeld op de website van de Rijksoverheid. Het moet gaan om een tijdelijke afwezigheid door vakantie, werk of studie. Nergens staat vermeld dat sprake moet zijn van een bestaande of een Nederlandse werkgever.
- 2.10 De consument vordert dat de bank toestemming dient te verlenen voor verhuur van de woning. Zij heeft toegelicht dat zij nu te maken heeft met dubbele woonlasten en dit een onwenselijke situatie is. De consument heeft begroot dat haar schade € 1.000,- per maand bedraagt.

#### *Het verweer van de bank*

- 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

*Waar gaat de klacht over?*

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank de toestemming mag weigeren voor het tijdelijk verhuren van de woning van de consument. De commissie is van oordeel dat de bank dat mag doen en licht dat hieronder toe.

*Is een telefonische toezegging gedaan aan de consument?*

- 3.2 Om te beginnen heeft de consument aangevoerd dat de bank tijdens het eerste telefonische gesprek zou hebben toegezegd dat zij haar woning zou mogen verhuren. Dit argument slaagt niet. De bank heeft deze stelling namelijk betwist en de consument heeft geen concrete onderbouwing aangeleverd waaruit deze toezegging van de bank zou blijken. De commissie kan dan ook niet vaststellen dat een dergelijke toezegging daadwerkelijk door de bank is gedaan. Op deze grond is de vordering dus niet toe te wijzen.

*Wat hebben partijen met elkaar afgesproken?*

- 3.3 Ten aanzien van de door de consument geuite verwijten over het beleid van de bank, wordt het volgende overwogen.
- 3.4 De commissie stelt voorop dat het op grond van artikel 3 van de algemene voorwaarden en het huurbeding in de hypotheekakte voor de consument verboden is de woning te verhuren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de bank. Het is in beginsel aan de bank of zij deze toestemming verleent. Dit behoort tot haar beleidsvrijheid. Zij kan de toestemming dan ook weigeren. Dit kan echter anders zijn indien zij gebruik maakt van deze beleidsvrijheid op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (in de zin van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW)).<sup>1</sup> Bij de beoordeling hiervan past de commissie de nodige terughoudendheid toe, gelet op de aard van artikel 6:248 lid 2 BW.<sup>2</sup>

*Is het besluit van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar?*

- 3.5 Het is de commissie niet gebleken dat de weigering van de bank in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar was. De bank heeft toegelicht dat de consument niet aan de door haar gestelde voorwaarden voldoet en heeft ter onderbouwing van haar standpunt haar acceptatievoorwaarden overgelegd. Hierin is opgenomen dat als gevolg van een event in het leven van een klant de behoefte kan ontstaan om de woning tijdelijk te verhuren. De bank kan besluiten om toestemming te verlenen op basis van de Diplomatenclausule. De relevante bepaling uit het acceptatiebeleid is opgenomen in de bijlage. De bank heeft toegelicht dat als voorwaarde voor toepassing van de Diplomatenclausule geldt dat sprake moet zijn van een tijdelijke uitzending door de huidige werkgever en aan die voorwaarde wordt in dit geval niet voldaan.

---

<sup>1</sup> Zie Geschillencommissie Kifid nrs. 2018-758 en 2022-0509, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

<sup>2</sup> Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0164.

De commissie overweegt dat uit de acceptatievoorwaarden voldoende duidelijk blijkt dat de Diplomatenclausule is opgesteld voor het geval een werknemer voor zijn werk tijdelijk wordt overgeplaatst naar een andere stad of een ander land en daardoor moet verhuizen. In het geval van de consument is hier geen sprake van; de consument was genoodzaakt tot het vinden van een andere baan en heeft deze gevonden bij een werkgever in het buitenland. Daarbij heeft de bank gesteld dat de consument een contract voor onbepaalde tijd is aangegaan en geen sprake is van een tijdelijke situatie. Een standpunt dat door de consument niet is bestreden en het is dan ook onduidelijk of en wanneer de consument de woning weer als hoofdverblijf zal betrekken. Dat de situatie van de consument overeenkomt met de beschrijving van de Diplomatenclausule op de website van de Rijksoverheid, maakt bovenstaande niet anders. De bank komt een hoge mate van beleidsvrijheid toe als het gaat om het geven van toestemming voor verhuur en het bepalen van haar acceptatievoorwaarden. Van een ontoelaatbare grond om geen toestemming voor verhuur te verlenen, is dan ook geen sprake.

- 3.6 In aanvulling op de klacht heeft de consument in repleik ingebracht dat zij voor het sluiten van de overeenkomst van geldlening met de hypotheekadviseur van de bank heeft gesproken over eventuele wijzigingen in haar persoonlijke situatie en de gevolgen hiervan voor haar woning. De consument heeft aangevoerd dat de adviseur haar op dat moment heeft verteld om contact op te nemen met de bank op het moment dat zoiets aan de hand zou zijn en indien nodig aanpassingen konden worden verricht. Volgens de consument is haar op dat moment niet verteld dat verhuur van de woning geen mogelijkheid zou zijn en ook is de Diplomatenclausule niet besproken. De consument heeft toegelicht dat zij de adviseur geloofde en niet te veel nadruk heeft gelegd op deze kwestie omdat het op dat moment niet haar bedoeling was om de woning tijdelijk te verhuren.
- 3.7 Naar het oordeel van de commissie kan de vordering ook op deze grond niet worden toegewezen. De bank heeft voldoende weersproken en, aan de hand van de gespreksnotities die zijn opgesteld ten tijde van het advies, ook onderbouwd dat niets is terug te vinden over een verleende toestemming voor een verhuur van de woning in het geval sprake is van een wijziging in de persoonlijke situatie van de consument. Met de bank is de commissie van oordeel dat op de bank niet de verplichting rustte om de consument in het adviestraject expliciet te wijzen op de Diplomatenclausule en de voorwaarden die zij daaraan stelt. In de algemene voorwaarden is in duidelijke bewoordingen opgenomen dat verhuur van het onderpand zonder schriftelijke toestemming van de bank niet is toegestaan. De algemene voorwaarden zijn tijdig aan de consument toegestuurd en de consument heeft voor de ontvangst hiervan getekend. Indien bij de consument onduidelijkheid bestond over het verhuurbeding, had het op haar weg gelegen om nadere vragen te stellen aan de bank. Nu niet gebleken is dat de consument hierover nadere vragen heeft gesteld, moet een eventuele onjuiste voorstelling van zaken met betrekking tot het verhuurbeding voor haar eigen rekening blijven.
- 3.8 Het voorgaande samenvattend is de beslissing van de bank om niet in te stemmen met de verhuur van de woning naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar.

#### *Ambtshalve toetsing*

- 3.9 Voor de beoordeling van de klacht is het verhuurbeding opgenomen in artikel 3 onder a van de algemene voorwaarden 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 bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, 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 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 oktober 2023, 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)

## Bijlage - Relevante bepalingen uit het acceptatiebeleid van de bank

### Rabobank als Hypotheekverstrekker Acceptatie- en beheerregels woning, versie februari 2024

#### 9.4 Tijdelijke Verhuur

In de hypotheekakte heeft Rabobank opgenomen dat het onderpand niet zonder toestemming van de bank mag worden verhuurd. Als gevolg van een event in het leven van een klant kan een behoefte ontstaan om de woning tijdelijk te verhuren. Tijdelijke verhuur met toestemming van Rabobank is alleen mogelijk op basis van:

- De Diplomatenclausule;
- De Leegstandwet.

Omdat er geen sprake is van permanente verhuur, valt de beoordeling van het verzoek tot tijdelijke verhuur onder de beheerregels. Wenst de klant een wijziging op de hypotheek uit te voeren en is de woning tijdelijk verhuurd? Dan wordt de reguliere marktwaarde gehanteerd volgens de beheerregels uit hoofdstuk 2. De beheerregels worden aangevuld met onderstaande uitgangspunten. Er hoeft geen 'Hypotheek voor de Verhuurde Woning' te worden aangevraagd.

##### 9.4.1 Verhuur op basis van de Diplomatenclausule

Wanneer de klant voor een langere tijd naar het buitenland gaat voor zijn werk en het de bedoeling is dat de klant daarna de eigen woning als hoofdverblijf zelf weer betreft, kan de klant goedkeuring vragen voor het verhuren van deze eigen woning op basis van de Diplomatenclausule. De klant moet gedurende de periode in het buitenland in loondienst blijven bij één en dezelfde werkgever.

Rabobank kan goedkeuring geven voor een periode van maximaal 3 jaar en deze periode kan niet worden verlengd. Na afloop van een periode van tijdelijke verhuur waarvoor goedkeuring is verkregen, moet een klant minimaal weer 1 jaar in zijn eigen woning hebben gewoond, voordat er een nieuw verzoek voor tijdelijke verhuur onder de Diplomatenclausule bij Rabobank kan worden ingediend.(...)

## Algemene voorwaarden voor hypotheek van de Rabobank 2009

### *3 Verbodsbepalingen voor de hypotheekgever*

Zonder schriftelijke toestemming van de bank is het u niet toegestaan:

- a. het onderpand te verhuren, te verpachten, te vervrachten, of anderszins in gebruik af te staan of gebruik daarvan door derden te gedogen, vooruitbetaling van huur-, pacht- of vrachtpenningen te bedingen of te aanvaarden, het recht op huur-, pacht- of vrachtpenningen te vervreemden, te verpanden of anderszins te bezwaren;
- b. (..)