

Uitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2024-0025

mr. C.A. Joustra, voorzitter, prof. mr. D. Busch, drs. F.J. van der Ent MHA, W.J. Steenhoven, mr. E.E. van Tuyll van Serooskerken-Röell, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris

Datum uitspraak	20 maart 2024
Beroep ingediend door	De consumenten
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V. h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Beroep ongegrond

Samenvatting

De consumenten hebben de woning waarop door hen ten gunste van de bank een hypotheekrecht was verleend lange tijd onbewoond gelaten wegens werkzaamheden en verblijf in het buitenland. De bank heeft onder verwijzing naar de in de hypotheekakte opgenomen zelfbewoningsclausule erop aangedrongen dat aan deze situatie een einde werd gemaakt. De vraag die voorligt is of de bank in dat kader ongeoorloofde druk op de consumenten heeft uitgeoefend en aansprakelijk is voor schade die zij stellen te hebben geleden doordat zij de woning vroegtijdig en onder relatief ongunstige omstandigheden hebben verkocht. De Commissie van Beroep oordeelt met de Geschillencommissie dat dit niet het geval is.

1. De procedure in beroep

- 1.1 Bij een op 15 september 2023 ontvangen pro forma beroepschrift hebben de consumenten bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Kifid (hierna: de Geschillencommissie) van 11 augustus 2023 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2023-0620).
- 1.2 Bij een op 2 oktober 2023 ontvangen aanvullend beroepschrift met bijlagen hebben de consumenten de gronden van beroep geformuleerd.
- 1.3 De bank heeft een op 28 november 2023 gedateerd verweerschrift met bijlagen ingediend.
- 1.4 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 11 december 2023. De heer [naam consument] is daar verschenen, vergezeld door mr. H. Bijleveld, advocaat, en mr. S. Thomassen, advocaat/toehoorder, beiden kantoorhoudende te Amsterdam. Namens de bank was mr. [naam 1], legal counsel, aanwezig, vertegenwoordigd door mr. J.W. Achterberg, advocaat, kantoorhoudende te Amsterdam. Partijen hebben hun standpunt toegelicht, de consumenten aan de hand van een overgelegde pleitnota, en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 11 augustus 2023.

3. De feiten

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot met 2.6. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover nodig enigszins aangepast en aangevuld naar aanleiding van andere feiten die tussen partijen zijn komen vast te staan. Kort gezegd gaat het om het volgende.

3.2 De consumenten hebben in 2009 samen een woning aangekocht. Ter financiering van de woning hebben de consumenten een hypothecaire geldlening gekregen van de bank. Het betreft een Budget Hypotheek met een hoofdsom van € 506.500,-. In de hypotheekakte van 16 juni 2009 zijn voorwaarden opgenomen die van toepassing zijn op de hypothecaire geldlening. Daarin is op pagina 3 bovenaan vermeld:

“De schuldenaar staat er voorts jegens Florius voor in:

(...)

b. dat het voormelde onderpand niet is belast met beslagen, niet is verhuurd noch anderszins in gebruik of genot is afgestaan aan derden en dat het dient voor zelfbewoning door de schuldenaar; (...)”

3.3 In de periode 2009 tot en met 2015 hebben de consumenten de woning zelf bewoond. In 2015 zijn de consumenten voor werk (aanvankelijk tijdelijk) naar Tsjechië verhuisd. De bank was hiervan op de hoogte en zij heeft het buitenlandse correspondentieadres op verzoek van de consumenten in haar systemen verwerkt. De consumenten hadden aanvankelijk voor ogen om twee tot drie jaar, althans vijf jaar, in Tsjechië te verblijven. Echter, zij verblijven op dit moment nog steeds vanwege werk in Tsjechië. Tijdens de gehele periode van hun verblijf in het buitenland stond hun woning leeg.

3.4 Op 5 augustus 2022 hebben de consumenten per e-mail contact opgenomen met de bank, omdat zij vanuit het buitenland niet konden inloggen. De bank is naar aanleiding van dit bericht een onderzoek gestart naar het gebruik van de woning. Vervolgens heeft er op 23 augustus 2022 een telefoongesprek plaatsgevonden tussen de bank en de consumenten. Tijdens dat telefoongesprek is het verblijf in het buitenland en de leegstand van de woning besproken. De bank heeft de mogelijkheid genoemd om voor een zogenoemde expatregeling in aanmerking te komen, waarvoor vereist was een werkgeversverklaring betreffende een uitzending naar het buitenland voor maximaal drie jaar. De consumenten hebben aan de bank een werkgeversverklaring van 15 september 2022 doen toekomen waaruit echter niet op te maken viel dat aan de arbeidsovereenkomst binnen een dergelijke periode een einde zou komen. In tegendeel, daaruit bleek de intentie van de werkgever om deze voor onbepaalde tijd te continueren.

- 3.5 Op 26 september 2022 heeft de bank de consumenten per e-mail geïnformeerd dat de door hen toegezonden werkgeversverklaring niet voldeed. Volgens de bank waren er drie oplossingen voor de ontstane situatie: het pand zelf weer gaan bewonen, het aflossen/oversluiten van de hypotheek of het verkopen van de woning. Voorts is in die e-mail vermeld: *“Vanuit Florius wordt er altijd een termijn gesteld als u niet aan voorwaarden van de hypotheek voldoet. U heeft 3 maanden de tijd, tot 1 januari, om te zorgen dat u wel aan de voorwaarden voldoet. Mocht er op 1 januari geen oplossing zijn, moet ik uw dossier overdragen aan onze incassopartner. Als u hier vragen over heeft kunt u mij middels onderstaande telefoonnummer bereiken. Mocht ik niets van u horen, dan neem ik op 10 oktober telefonisch contact met u op om de voortgang te bespreken. **Heeft u vragen of opmerkingen naar aanleiding van deze e-mail? Neem gerust contact met ons op als u vragen heeft. U kunt ons bereiken op telefoonnummer (...). Of per e-mail via (...).**”*
- 3.6 De consumenten hebben op 30 september 2022 een klacht ingediend bij de bank die door deze laatste op 6 oktober 2022 is afgewezen onder verwijzing naar de hierboven onder 3.2 geciteerde bepaling. Daarna is er nog telefonisch contact geweest op 21 oktober 2022, waarin de klacht opnieuw ter sprake kwam. In een brief van 25 oktober 2022 heeft de bank bevestigd dat zij niet akkoord gaat met de leegstand omdat in de hypotheekakte staat dat het onderpand moet worden gebruikt als hoofdverblijf.
- 3.7 De consumenten hebben hun woning medio oktober 2022 te koop gezet en op 15 november 2022 voor € 650.000,- verkocht. Op 15 maart 2023 vond de overdracht van de woning plaats. De hypothecaire geldlening kon met de verkoopopbrengst volledig worden afgelost.
- 3.8 De consumenten hebben op 21 november 2022 een directieklacht ingediend tegen de gang van zaken. In deze brief schrijven zij onder meer:
- “Tenslotte is de timing van de wens van Florius bijzonder slecht. Het huis verkopen in de huidige dalende markt zou tot een significant lagere verkoopwaarde leiden ten opzichte van bijvoorbeeld vorig jaar. Ook het oversluiten van de hypotheek zou voor ons een enorme verhoging van de rente kosten leiden met de huidige rentepercentages ten opzichte van vorig jaar. (...)*
- Om dan ook tot een gezamenlijke oplossing te komen, stellen wij voor dat we ons huis te koop zetten in deze moeilijke marktomstandigheden, indien Florius ons 20% van de hypotheekschuld kwijtscheldt. Hiermee kan Florius de eisen van de toezichthouder inwilligen, maar wordt voorkomen dat wij daarvan financieel de dupe worden. Wij zullen er in dat geval alles aan doen om het huis uiterlijk halverwege 2023 verkocht te hebben.”*
- 3.9 De bank heeft de klacht en het voorstel van consumenten dat 20% van de hypotheekschuld zou worden kwijtgescholden per brief van 29 november 2022 afgewezen. De consumenten hebben vervolgens een klacht ingediend bij Kifid.

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

- 4.1 De consumenten stellen zich op het standpunt dat zij hun woning hebben verkocht als gevolg van ongeoorloofde druk die de bank heeft uitgeoefend en vorderen vergoeding van de schade die zij leiden. De schade bestaat er (onder meer) in dat zij de woning onder ongunstige marktomstandigheden hebben verkocht, waardoor de woning aanzienlijk minder heeft opgebracht dan wanneer zij betere marktomstandigheden hadden kunnen afwachten.
- 4.2 De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat de bank geen ongeoorloofde druk op de consumenten heeft uitgeoefend en dat er geen grond is voor het toewijzen van schadevergoeding.

5. De beoordeling van het beroep

- 5.1 In beroep ligt in de eerste plaats de vraag voor of het de bank in de gegeven omstandigheden vrijstond om de zogenoemde zelfbewoningsclausule in te roepen. Vervolgens is aan de orde of, zoals de consumenten stellen, de bank in het kader van de handhaving van bedoelde clausule ongeoorloofde druk op hen heeft uitgeoefend.
- 5.2 Niet in geschil is dat tussen partijen de afspraak gold dat de consumenten de woning zouden gebruiken voor bewoning door de consumenten en dat de consumenten de woning reeds geruime tijd niet bewonen omdat zij sedert 2015 woonachtig zijn in Tsjechië. Dat de consumenten de woning onderhouden en dat zij het voornemen hebben om na hun verblijf in Tsjechië daarin wederom hun intrek te nemen, maakt dit laatste niet anders. Gelet op hetgeen daaromtrent in de hypotheekakte is bepaald was de bank dan ook in beginsel bevoegd te verlangen dat de consumenten aan de situatie van langdurige leegstand van de woning een einde zouden maken.
- 5.3 De Commissie van Beroep verwerpt het betoog van de consumenten voor zover dat inhoudt dat de bank in de gegeven omstandigheden haar recht om de zelfbewoningsclausule in te roepen had verwerkt en het beroep daarop naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar was. Weliswaar is niet in geschil dat de consumenten in 2015 de bank ervan op de hoogte hebben gebracht dat zij in verband met hun werk gedurende enige tijd in Tsjechië woonachtig zouden zijn, maar dat de bank zich ervan bewust was dat hun verblijf in Tsjechië geenszins van tijdelijke aard was en vele jaren zou voortduren en bij de consumenten het gerechtvaardigd vertrouwen heeft gewekt met een leegstand voor onbepaalde duur in te stemmen, valt uit de feiten niet op te maken. Dat de bank gedurende een periode heeft stilgezeten en kennelijk geen verdere navraag heeft gedaan naar de leegstand van de woning noch controle daarop heeft uitgeoefend is in dit verband onvoldoende. De bank heeft erop gewezen dat zij niet over de mankracht beschikt om het gebruik van alle panden waarop een hypotheekrecht rust te monitoren. Zij heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat zij eerst door de e-mailwisseling met de consumenten op 5 augustus 2022 ervan doordrongen raakte dat de situatie dat het pand niet door de consumenten werd bewoond geenszins van tijdelijke aard was en nog steeds voortduurde. De Commissie van Beroep verwerpt het betoog van de consumenten dat zij door dit stilzitten onredelijk benadeeld zijn. Hetgeen zij ter staving van dit betoog aanvoeren (waaronder cijfers betreffende de verkoop van woningen die door hen als bijlage bij hun beroepschrift zijn overgelegd) biedt voor een dergelijke gevolgtrekking onvoldoende steun.

De bank heeft ten slotte haar belang bij handhaving van de onderhavige clausule (kort gezegd: relatief beter onderhoud in geval van zelfbewoning, het voorkomen van gevaar voor kraken, vandalisme en brandstichting en het voorkomen van maatschappelijk ongewenst geachte leegstand) voldoende toegelicht.

- 5.4 Wat de consumenten, samengevat, vervolgens aan hun klacht ten grondslag hebben gelegd is dat de bank aan de situatie die al geruime tijd bestond en waarvan de bank in 2015 op de hoogte was gesteld, eind september 2022 op een te abrupte en onevenredig dwingende wijze een einde heeft willen maken. Daardoor zagen de consumenten geen andere uitweg dan een verkoop van de woning op zeer korte termijn in voor hen relatief ongunstige financiële omstandigheden. Dat wil zeggen: een volgens hen op dat moment sterk afkoelende woningmarkt, waarbij zij bovendien afstand moesten doen van een gunstig rentetarief dat zij kort daarvoor met de bank waren overeengekomen.
- 5.5 De Commissie van Beroep verwerpt het betoog van de consumenten dat de bank door haar handelwijze, en met name door het schrijven van de e-mail van 26 september 2022 waarin een termijn van drie maanden is gesteld, de consumenten op ongeoorloofde wijze onder druk heeft gezet. Weliswaar maakt de mededeling in bedoelde e-mail dat bij geen oplossing per 1 januari 2023 het dossier zou moeten worden overgedragen aan 'onze incassopartner' op het eerste gezicht een wat dreigende indruk en was de desbetreffende mededeling in zoverre communicatief zeker niet optimaal, maar in dit e-mailbericht wordt de consument tevens tweemaal uitgenodigd om in geval van vragen contact met de bank op te nemen. Het had in het licht daarvan op de weg gelegen van de consumenten om indien zij meer tijd nodig hadden om tot een oplossing te komen dit aan de bank voor te leggen en op zijn minst bij deze na te gaan of uitstel mogelijk was, temeer nu de lening nog niet was opgeëist en van een dreigende executieverkoop, met het daarmee gepaard gaande financiële risico, nog geen sprake was. Dat de consumenten zich van een dergelijke mogelijkheid ook bewust zijn geweest valt op te maken uit hun brief van 21 november 2022 (de zogenoemde directieklacht) waarin zij (weliswaar op een tijdstip waarop naar later bleek de woning reeds was verkocht) te kennen geven dat de termijn die de bank heeft gesteld disproportioneel is en een voorstel doen voor een gezamenlijke oplossing waarbij zij hun huis te koop zetten met het streven de woning halverwege 2023 verkocht te hebben.
- 5.6 De keuze van consumenten om hun woning (reeds) op 15 november 2022 te verkopen valt gelet op dit een en ander niet in verband te brengen met een toerekenbare tekortkoming van de bank. Voor zover zij daarvan schade ondervinden dient dit voor hun eigen rekening te blijven.
- 5.7 Dit brengt mee dat het beroep faalt. Ook de Commissie van Beroep acht de vordering van de consumenten niet toewijsbaar en zal de uitspraak van de Geschillencommissie bevestigen.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep:

- 6.1 bevestigt de uitspraak van de Geschillencommissie.