

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0067

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	27 januari 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., handelend onder de naam Florius, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consumenten exploiteren een bed and breakfast (B&B) in hun woning en hebben daarvoor geen toestemming gevraagd aan de bank. Toen de bank daarvan op de hoogte raakte, heeft de bank de consumenten geïnformeerd dat zij de B&B moeten staken of de hypothecaire geldlening bij de bank moeten aflossen en dat de bank anders de hypothecaire geldlening kan opeisen. De consumenten beklagen zich hierover. Uiteindelijk hebben de consumenten de hypothecaire geldlening overgesloten naar een andere geldverstrekker. De commissie vat de resterende vordering daarom op als een verklaring voor recht dat het optreden van de bank niet toegestaan was. De commissie wijst die vordering af. Het beleid van de bank is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar.

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 januari 2025. De consumenten lieten begin januari 2025 echter weten dat zij niet wilden deelnemen aan een hoorzitting omdat zij daar geen nut in zagen. Zij hadden inmiddels besloten de hypothecaire geldlening waarover de klacht gaat, over te sluiten naar een andere geldverstrekker. Wel wilden de consumenten nog een uitspraak van de commissie op basis van de stukken. 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 In 2019 hebben de consumenten, met tussenkomst van hun onafhankelijke hypotheekadviseur (hierna: de adviseur) een hypothecaire geldlening aangevraagd bij de bank. Zij deden die aanvraag voor de aankoop van een woning om zelf in te wonen en om een bed and breakfast (hierna: B&B) in te exploiteren. Bij de aanvraag is ingevuld dat de woning *niet* verhuurd zal worden.
- 2.2 De bank heeft vervolgens een offerte uitgebracht aan de consumenten voor een hypothecaire geldlening van € 258.000,- (plus een overbruggingsdeel) en de consumenten hebben die offerte voor akkoord ondertekend. Er is daardoor een hypothecaire geldlening tot stand gekomen (hierna: de hypothecaire geldlening). Op de hypothecaire geldlening zijn de 'Voorwaarden voor een Florius Profijt Hypotheek per 01 april 2019' van toepassing verklaard (hierna: de algemene voorwaarden).
- 2.3 In het onderdeel 'Algemene Bepalingen' van de algemene voorwaarden is opgenomen:

"Artikel 1 Definities en uitleg

(...)

Bepalingen: deze Algemene Bepalingen voor Hypotheken.

(...)

Artikel 4 Regels over het Onderpand

(...)

Verhuur

De Schuldenaar is zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Florius niet bevoegd:

1. Het Onderpand geheel of gedeeltelijk te verhuren, verpachten of door een derde te laten gebruiken;

(...)

Handelingen in strijd hiermee kan Florius bij uitoefening van haar zekerheid overeenkomstig de wet (laten) vernietigen.

(...)

Artikel 11 Opeisbaarheid

(...)

De Schuld is in de volgende gevallen – zonder dat een nadere ingebrekestelling vereist is – onmiddellijk volledig opeisbaar:

- 1. als de Schuldenaar bij aanvraag van de lening dan wel op enig moment na het aangaan van de lening onvoldoende of onjuiste gegevens heeft verstrekt, zodanig dat Florius bij kennis van de juiste gegevens de Lening niet of niet op de overeengekomen voorwaarden zou hebben verstrekt;*
 - 2. bij toerekenbaar tekortschieten van de Schuldenaar in de nakoming van een verplichting uit hoofde van de Lening, de Akte en/of de Bepalingen (zoals de 'Regels over het Onderpand' in artikel 4 van de Bepalingen);*
- (...)"*

2.4 In de hypotheekakte van de consumenten is opgenomen:

"De schuldenaar staat er voorts jegens Florius voor in dat het onder "Hypotheekstelling en verpanding" vermelde onderpand:

(...)

b. niet is belast met beslagen en niet is verhuurd noch anderszins in gebruik of genot is afgestaan aan derden"

(...)

De schuldenaar verklaarde de Algemene bepalingen te hebben ontvangen en van de inhoud kennis te hebben kunnen nemen. In de Algemene bepalingen komen onder meer bepalingen van de volgende strekking voor, die hierbij uitdrukkelijk worden bedongen:

(...)

2. Het onderpand mag niet dan met schriftelijke toestemming van Florius geheel of gedeeltelijk worden verhuurd of verpacht, noch onder andere titel geheel of gedeeltelijk in gebruik of genot worden afgestaan."

2.5 In 2020 zijn de consumenten, zoals voorgenomen, een B&B gaan exploiteren in hun woning.

2.6 Op 15 mei 2024 werden de consumenten gebeld door de bank, omdat zij volgens de bank de woning verhuurden. Omdat de consumenten daarvoor geen voorafgaande toestemming hadden van de bank, was dat volgens de bank in strijd met de algemene voorwaarden. De bank heeft op 15 mei 2024 bovendien een brief gestuurd naar de consumenten, waarin opgenomen is:

"Wat kan u doen om de verhuur zonder schriftelijke toestemming op te lossen?"

(...)

Oplossing 1: Wij geven u alsnog schriftelijke toestemming om te verhuren

Dat kan bijvoorbeeld wanneer u uw bestaande hypotheek omzet naar een 'Hypotheek voor verhuur'. Hiervoor moet u wel voldoen aan de voorwaarden van de Hypotheek voor verhuur. (...)

Oplossing 2: U stopt met de verhuur van uw woning

Als u dat doet, en de woning weer zelf gaat bewonen, voldoet u weer aan de voorwaarden van uw huidige hypotheek.

Oplossing 3: U blijft verhuren zonder schriftelijke toestemming en betaalt uw hypotheek aan ons terug

Wilt u alsnog doorgaan met de verhuur van uw woning? Dan moet u uw hypotheek aan ons terugbetalen. Deze betaalt u terug met eigen geld, of door over te stappen naar een andere geldverstrekker (dit noemen wij ook wel 'oversluiten').

(...)

Wat zijn de gevolgen als u geen oplossing kiest?

De volgende stap is dat wij mogelijk uw hypotheek opeisen. Dat betekent dat u uw hypotheek direct aan ons moet terugbetalen en misschien ook wel moet verkopen. Als wij overgaan tot het opeisen van uw hypotheek, dan vragen wij ons incassobureau [X] om contact met u op te nemen over de directe terugbetaling van uw hypotheek."

- 2.7 Nadat de consumenten hierover een klacht indienden en om uitstel vroegen, is de termijn voor het maken van een keuze verruimd door de bank. Tijdens de klachtenprocedure bij Kifid heeft de bank toegezegd niet op te eisen tot één maand na de uitspraak in deze procedure.

De klacht en vordering

- 2.8 De consumenten beklagen zich over het voornemen van de bank om hun hypothecaire geldlening op te eisen als zij niet hun B&B staken of de hypothecaire geldlening oversluiten.
- 2.9 De bank neemt die maatregelen omdat de consumenten hun woning zouden verhuren, maar van verhuur is volgens de consumenten geen sprake. De gasten van de B&B krijgen geen huurdersrechten. De woning zal nooit volledig ter beschikking worden gesteld aan gasten. Als er gasten in de woning verblijven, zullen de consumenten ook altijd gebruikmaken van de woning.
- 2.10 De consumenten hebben voor de aanvraag in 2019 met de adviseur besproken dat zij een B&B wilden beginnen in de woning. De adviseur vroeg of zij de woning wilden verhuren, maar de consumenten wezen erop dat daar geen sprake van was, aangezien de gasten van de B&B geen huurrechten zouden krijgen.

De adviseur volgde hen daarin. Toch menen de consumenten dat hun adviseur de bank erop had moeten wijzen dat zij een B&B zouden gaan exploiteren, want zij hebben inmiddels gezien dat volgens de algemene voorwaarden ook het 'beschikbaar stellen van een deel van de woning' zonder toestemming van de bank niet is toegestaan.

- 2.11 De consumenten kunnen de B&B-activiteiten niet staken, omdat dit de enige bron van inkomsten is van één van de consumenten. Zij kunnen de hypothecaire geldlening bovendien niet oversluiten, omdat zij een lager inkomen hebben dan ten tijde van de aanvraag in 2019. Opeising van de hypothecaire geldlening zou voor de consumenten desastreus zijn en zelfs tot een faillissement kunnen leiden. Daarentegen hebben zij wel altijd voldaan aan hun financiële verplichtingen aan de bank. Bovendien is het risico voor de bank heel klein, want de marktwaarde van de woning is minimaal € 500.000,- en de restant hypotheeksom bedraagt ongeveer € 235.000,-. En de vloeroppervlakte van de als B&B beschikbaar gestelde kamers is van ondergeschikt belang ten opzichte van de gehele woning. De consumenten zien het optreden van de bank daarom als machtsvertoon.
- 2.12 Volgens oud acceptatiebeleid van de bank (van vóór 2019, de consumenten realiseren zich dat dat beleid niet van toepassing is in hun geval) stond de bank destijds verhuur wel toe. En de consumenten hebben erop gewezen dat een andere hypothecaire geldverstrekker een vergelijkbare bepaling in de algemene voorwaarden gebruikt, maar wel als beleid hanteert dat een kleinschalige B&B toegestaan is, omdat daarbij geen huurovereenkomsten gesloten worden. Daar zou de bank een voorbeeld aan kunnen nemen.
- 2.13 Tijdens het telefoongesprek met de bank op 15 mei 2024 hebben de consumenten de conclusie getrokken dat de bank de informatie over 'inkomsten uit verhuur' heeft verkregen via de zakelijke rekening van de consumenten bij ABN AMRO Bank. De consumenten vragen zich af of de bank de op die wijze verkregen informatie tegen hen zou mogen gebruiken.
- 2.14 Ook vragen de consumenten zich af of de weinig rooskleurige situatie bij ABN AMRO Bank (beschreven in het Financieel Dagblad van 15 mei 2024) een rol speelt in deze affaire.
- 2.15 Aanvankelijk vorderden de consumenten dat de bank alsnog toestemming moest geven voor exploitatie van hun B&B (optie 1). Als dat zou worden afgewezen, vorderden de consumenten dat de bank de opeising zou uitstellen tot het einde van de rentevaste periode in 2029 (optie 2). Als dat ook zou worden afgewezen, wilden de consumenten dat de bank een alternatief zou aandragen voor de herfinanciering van de hypothecaire geldlening, bijvoorbeeld via het aanbieden van een verhuurhypotheek bij de bank (optie 3). Ook hebben de consumenten erop gewezen dat zij voor een bedrag van € 25.000,- schade lijden door de maatregelen van de bank. Als zij de hypothecaire geldlening oversluiten, is dat namelijk tegen een hogere rente. Bovendien moeten zij dan extra kosten betalen voor taxatie, inkomensverklaringen en de notaris.

- 2.16 Begin 2025 berichtte de vertegenwoordiger van de consumenten dat de consumenten niet wilden deelnemen aan de geplande hoorzitting en dat zij hun hypothecaire geldlening oversluiten naar een andere geldverstrekker. Wel wilden de consumenten een uitspraak over het handelen van de bank.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Welke vordering resteert na de oversluiting?

- 3.1 De commissie stelt voorop dat zij er begrip voor heeft dat de consumenten uiteindelijk de hypothecaire geldlening hebben overgesloten. Zij hebben daarmee eieren voor hun geld gekozen. Door deze oversluiting kan de commissie de oorspronkelijke vorderingen echter niet meer toewijzen. De door de consumenten verzochte opties 1 en 2 (toestemming verlenen of de opeising uitstellen tot het einde van de rentevaste periode) waren immers verbonden aan de hypothecaire geldlening bij de bank en die bestaat niet meer na de oversluiting. Optie 3 hield in een alternatief aandragen zoals een verhuurhypotheek, maar de consumenten hebben inmiddels zelf een ander alternatief gevonden (oversluiting) en niet gesteld dat zij nog steeds een alternatief van de bank willen.
- 3.2 De commissie vat de resterende vordering van de consumenten daarom op als een vordering tot een verklaring voor recht dat – kort gezegd – het optreden van de bank met betrekking tot de B&B onterecht was. De consumenten hebben bovendien gesteld dat zij schade lijden door toedoen van de bank, zodat zij belang hebben bij een verklaring voor recht.
- 3.3 De commissie ziet zich daarmee gesteld voor de vraag of de bank de consumenten vóór hun oversluiting toestemming had moeten verlenen voor de B&B, al dan niet in de vorm van een verhuurhypotheek. En daarnaast of de bank mocht aankondigen dat zij de hypothecaire geldlening zou opeisen als de consumenten de B&B zonder toestemming zouden voortzetten en de hypothecaire geldlening niet zouden aflossen.

Kunnen alle onderdelen van de klacht behandeld worden?

- 3.4 De bank heeft als meest verstrekkende verweer naar voren gebracht dat een klacht over de weigering om een verhuurhypotheek te verstrekken niet behandeld kan worden.

3.5 In vraag 2 van het reglement is opgenomen:

“Kifid behandelt geen klachten over:

(...)

de weigering van een financiële dienstverlener om met u een overeenkomst te sluiten. Of een klacht over zijn weigering de dienstverlening aan u uit te breiden. Hierbij geldt één uitzondering: als uw klacht is dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. Met die klacht kunt u wél bij ons terecht.”

3.6 Volgens de consumenten maakt de bank gebruik van machtsvertoon, omdat zij vinden dat het risico verbonden aan de B&B voor de bank klein is en het belang van de consumenten bij behoud van de B&B en de hypothecaire geldlening groot is. Hierin leest de commissie dat de klacht van de consumenten inhoudt dat de bank misbruik maakt van haar contracts- en beleidsvrijheid door onder meer geen alternatief te bieden zoals een verhuurhypotheek. Ook het klachtonderdeel met betrekking tot een verhuurhypotheek wordt daarom behandeld.

Had de bank toestemming moeten verlenen voor de B&B?

3.7 De bank ziet de B&B als een verhuuractiviteit en de consumenten zien dat anders. De commissie is met de consumenten eens dat er een verschil is met permanente huur, aangezien daarmee huurbescherming gepaard gaat. Dat neemt echter niet weg dat ook de verhuur van kamers in B&B-vorm als verhuur beschouwd moet worden. Ook kortdurende huur geldt als huur, denk bijvoorbeeld aan het huren van een apparatuur in een doe-het-zelf-zaak, of het huren van een bootje in de zomer. Zoals de bank naar voren gebracht heeft, wordt ook in relatie tot B&B's de term 'verhuur' gehanteerd, ook door de consumenten zelf op de website van hun B&B. De commissie zal dan ook de term 'verhuur' hanteren.

3.8 Dat gezegd hebbende, zijn partijen het er inmiddels over eens dat de consumenten de woning gedeeltelijk door derden laten gebruiken en dat ook dit alleen mag met voorafgaande toestemming van de bank. Ook staat vast dat de consumenten geen toestemming hebben gekregen voordat zij met de B&B begonnen. Wel ligt voor of de bank alsnog toestemming had moeten verlenen.

3.9 De bank heeft wat betreft haar toestemming voor verhuur een grote mate van beleidsvrijheid. De bank mag die bevoegdheid echter niet gebruiken op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW), zie de tekst van dit artikel in de bijlage).

Bij de beoordeling van artikel 6:248 lid 2 BW wordt, gelet op de aard van dat artikel, de nodige terughoudendheid toegepast omdat voorop staat de overeenkomst die partijen hebben gesloten.¹

- 3.10 De bank is van mening dat er te veel (krediet)risico's kleven aan short stay-verhuur zoals een B&B, los van dat verhuur de waarde van het onderpand drukt. Daarnaast hanteert zij als beleid dat een woning een zelfstandige woonruimte moet zijn, die bewoond wordt door één huishouden. De reden hiervoor is dat bewoning door meerdere huishoudens een negatief effect heeft op de waarde en courantheid van een onderpand. De consumenten hebben daartegen ingebracht dat zij de enige *bewoners* zijn van hun woning. Ook als de commissie de consumenten daarin zou volgen, blijft echter staan dat een woning die ingericht is als B&B minder courant is dan een regulier woonhuis.
- 3.11 De commissie is van oordeel dat de aangedragen omstandigheden er *niet* toe leiden dat het naar maatstaven van redelijkheid onaanvaardbaar is dat de bank geen toestemming geeft voor de B&B. In verband met de terughoudendheid waarmee deze toets moet worden uitgevoerd, is meer nodig om tot een oordeel te komen dat de bank toestemming moest verlenen. Daarbij speelt een rol dat zowel in de algemene voorwaarden als in de hypotheekakte is opgenomen dat gedeeltelijk gebruik van de woning door derden zonder toestemming niet toegestaan is. De bank heeft dit dus kenbaar gemaakt. Of de consumenten dit bewust genegeerd hebben, zoals de bank stelt, laat de commissie in het midden. Dit was bijvoorbeeld een onderwerp geweest dat de commissie tijdens de hoorzitting had kunnen bespreken met partijen. En zoals eerder benoemd, is de hoorzitting geannuleerd op verzoek van de consumenten.
- 3.12 De consumenten stellen dat de adviseur hen erop had moeten wijzen dat zij toestemming nodig hadden voor hun B&B en dat hij hierdoor in gebreke is gebleven. Wellicht ten overvloede merkt de commissie op dat bij Kifid alleen een klacht is ingediend over de bank, en dat alleen die klacht beoordeeld kan worden. Al dan niet nalatig handelen van de adviseur – stel dat daarvan sprake zou zijn – valt in elk geval niet aan de bank toe te rekenen.

Had de bank een alternatief zoals een verhuurhypotheek moeten aanbieden aan de consumenten?

- 3.13 Tegen de klacht dat de bank geen verhuurhypotheek verstrekt heeft, voert de bank als inhoudelijk verweer dat de situatie van de consumenten niet past binnen de voorwaarden voor die leningvorm. Zo verstrekt de bank geen 'Hypotheek voor Verhuur' als het huis aan meer dan 1 huishouden verhuurd wordt en is verhuren via Airbnb of kamerverhuur niet toegestaan. De consumenten hebben hiertegen ingebracht dat hun woning niet wordt 'verhuurd' omdat er geen huurovereenkomsten zijn gesloten. Zoals hierboven is toegelicht, volgt de commissie hen daar niet in.

¹ Zie onder meer de eerdere uitspraken Kifid GC 2020-834 en 2017-148, te vinden op www.kifid.nl.

Er is dus wel sprake van 'verhuur aan meer dan 1 huishouden'. En met de bank is de commissie van oordeel dat de B&B van de consumenten kan worden gelijkgesteld aan verhuren via Airbnb. De bank heeft niet alleen beleidsvrijheid, maar ook een grote mate van contractsvrijheid: de bank mag zelf bepalen onder welke voorwaarden zij een overeenkomst aangaat. Ook in dit geval is het beleid van de bank, gelet op de voorgelegde omstandigheden, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. De bank hoefde dus geen verhuurhypotheek aan te bieden. Verder is niet gesteld en ook niet gebleken welke andere alternatieven de bank had kunnen aandragen, dus kan de commissie ook niet oordelen dat de bank dat had moeten doen.

Mocht de bank aankondigen dat zij de hypothecaire geldlening zou opeisen als de B&B zonder toestemming zou worden voortgezet en de hypothecaire geldlening niet afgelost zou worden?

- 3.14 Volgens de algemene voorwaarden mag de bank de hypothecaire geldlening opeisen als de consumenten toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van hun verplichting om de woning niet gedeeltelijk in gebruik te geven aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de bank. De consumenten hadden bij de aanvraag kenbaar moeten maken dat zij niet alleen in de woning wilden wonen, maar daar ook een B&B wilden exploiteren. Ook dat vormt een opeisingsgrond. De bank mocht de consumenten er dus op wijzen dat de bank de woning mogelijk zou opeisen als de consumenten de situatie ongewijzigd zouden laten voortduren. Ook dit is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar, gelet op de omstandigheden van het geval.

Schade

- 3.15 De consumenten stellen tot slot dat zij schade lijden door het optreden van de bank. Hoewel de consumenten niet expliciet vorderen dat de bank die schade aan hen vergoedt, merkt de commissie voor de volledigheid het volgende op.
- 3.16 Zoals hiervoor beschreven, begrijpt de commissie dat de consumenten de hypothecaire geldlening overgesloten hebben in verband met dit geschil. Dat maakt echter wel dat eventuele schade voor hun eigen rekening komt. De bank had immers toegezegd om een opeising uit te stellen tot na de uitspraak in deze procedure en de procedure was nog niet afgerond omdat de commissie nog een hoorzitting wilde organiseren. Wat de uitkomst zou zijn als een hoorzitting zou zijn georganiseerd, is niet bekend. Daar komt bij dat voor de commissie niet is komen vast te staan of en hoeveel schade de consumenten lijden. De consumenten hebben niet onderbouwd hoeveel rente zij zullen betalen voor de nieuwe hypothecaire geldlening, zij hebben alleen een schatting gegeven. Mogelijk betalen zij per saldo niet (veel) meer of minder voor de financiering, omdat de hoofdsom bij de nieuwe geldverstrekker volgens de consumenten lager is dan het bedrag dat zij bij de bank leenden.

Ambtshalve toetsing

- 3.17 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen artikel 4 en 11 van het onderdeel Algemene Bepalingen van de algemene voorwaarden van belang.

Die bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen 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. 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 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 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:248

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.

2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.