

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-351
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. W.C.F. Baars en mr. drs. R. Knopper, leden
en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 september 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Quion 20 B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Quion 20
Datum uitspraak : 7 juni 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument acht de in het renteverlengingsvoorstel geoffreerde rente te hoog. De Commissie acht deze klacht gegrond. De rente heeft te zeer afgeweken van de in de markt gebruikelijke tarieven. Tot schade zijdens Consument heeft dit niet geleid. De aan de klacht verbonden vordering wordt afgewezen. De Commissie wijst het meer en overig gevorderde af.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijgevoegd de correspondentie;
- het verweerschrift van Quion 20;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Quion 20.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 23 mei 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft in 2005 een Comfort Hypotheek met Profijt Clause via Hypotrust afgesloten bij Quion 20. Deze geldlening kende een rentevastperiode van zes jaar en een hoofdsom van € 335.000,-. In de offerte en in de hypotheekakte werd Quion 20 B.V. als geldverstrekker genoemd. Gedurende de looptijd heeft Consument aflossingen verricht op de looptijd en voor nieuwe rentevastperiode(s) gekozen.

2.2 Op 24 augustus 2016 heeft Consument van Hypotrust een renteverlengingsvoorstel ontvangen. De openstaande geldschuld bedroeg op dat moment € 51.000,-. In het renteverlengingsvoorstel werden de volgende rentevastperiodes geoffreerd:



Formulier 'Nieuwe rentevastperiode'

Wat moet u doen?

Op dit formulier geeft u aan voor welke rentevastperiode u kiest. Kruis in de tabel uw keuze aan. Onderteken het formulier en stuur het voor 17 november 2016 naar Hypotruster, Postbus 2936, 3000 CX, Rotterdam. Let op! U moet voor alle delen van uw lening dezelfde keuze maken.

Rentepercentages per 1 december 2016 voor leningnummer **127.150.01**:

Let op: Het maandbedrag zal per 1 januari 2017 veranderen. U betaalt de bedragen iedere maand achteraf.

<input type="checkbox"/>	1 jaar Vast 127.150.01	Aflossingsvrije hypotheek	2,80% (JKP. 2,84%)
<input type="checkbox"/>	5 jaar Vast 127.150.01	Aflossingsvrije hypotheek	3,00% (JKP. 3,04%)
<input type="checkbox"/>	6 jaar Vast 127.150.01	Aflossingsvrije hypotheek	3,10% (JKP. 3,14%)
<input type="checkbox"/>	7 jaar Vast 127.150.01	Aflossingsvrije hypotheek	3,25% (JKP. 3,30%)
<input type="checkbox"/>	10 jaar Vast 127.150.01	Aflossingsvrije hypotheek	3,35% (JKP. 3,40%)
<input type="checkbox"/>	15 jaar Vast 127.150.01	Aflossingsvrije hypotheek	4,10% (JKP. 4,18%)
<input type="checkbox"/>	20 jaar Vast 127.150.01	Aflossingsvrije hypotheek tot 1 december 2035	4,15% (JKP. 4,23%)

2.3 Naar aanleiding van de ontvangst van het bovenstaande voorstel heeft Consument op 8 september 2016 een klacht gericht tegen Quion 20. Hij heeft aangegeven de geoffreerde tarieven te hoog te vinden.

2.4 Op 29 november 2016 heeft Consument de geldlening geheel afgelost.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert schadevergoeding van € 4.386,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Wanneer Quion 20 aan Consument rentetarieven geoffreerd zou hebben die in lijn zouden liggen met de tarieven die in de markt op dat moment gebruikelijk waren, dan was Consument niet tot algehele aflossing van de geldlening overgegaan. Consument is in zijn vergelijking uitgegaan van een rente van 1,28% voor een rentevastperiode van vijf jaar. Deze rente was op dat moment de laagste rente voor het type product dat Consument eerder afsloot – een Comfort Hypotheek met Profijt Clause. Het verschil tussen dat rentetarief en de geoffreerde 3% zou Consument te veel betaald hebben gedurende vijf jaar en wordt als schade gevorderd. Consument voert aan dat het omwille van het volgende onredelijk was hem een tarief van 3% te offeren.

3.2.1. Ten eerste acht Consument de rolverdeling tussen Hypotrust, Quion Groep B.V., Quion Hypotheekbemiddeling en Quion 20 verre van duidelijk. De onderlinge verhouding tussen deze partijen acht Consument op zijn minst complex en weinig transparant. Consument stelt dat dit web van B.V.'s indruist tegen het principe dat het klantbelang centraal dient te worden gesteld. Bij deze werkwijze ontbreekt het aan elke vorm van transparantie, waardoor de informatie van de aanbieder in strijd komt met artikel 4:19 lid 2 Wft, waaruit volgt dat de geboden informatie correct, duidelijk en niet-misleidend dient te zijn.

3.2.2. Ten tweede heeft Consument gesteld dat Quion 20 op haar website (van Hypotrust) onderscheid maakt tussen bestaande en nieuwe klanten. Daarmee handelt Hypotrust in strijd met artikel 81a Besluit Gedragstoezicht Financiële Ondernemingen (BGfo). In dat verband is van belang dat Quion 20 – blijkens informatie die Consument heeft ingewonnen – geen nieuwe geldleningen aanbiedt. Ook hiervan stelt Consument dat daardoor in strijd wordt gehandeld met de bepalingen uit de Wet financieel toezicht en het BGfo.

3.2.3. Ten derde wijken de aangeboden tarieven onredelijk af van de rentetarieven voor soortgelijke leningen van andere aanbieders. Naar deze andere aanbieders kon Consument echter niet zonder meer overstappen. Met een dergelijke overstap zouden kosten gemoeid zijn, waarvan het niet in de rede lag ze te maken met het oog op de relatief geringe uitstaande schuld.

3.2.4. Ten vierde heeft Quion 20 ten onrechte geen rekening gehouden met het gewijzigde risico. Gedurende de looptijd van de geldlening heeft Consument diverse aflossingen verricht, waardoor een verhouding tussen de openstaande geldlening en de WOZ-waarde van het onderpand nog slechts 11,33% bedroeg. Een rentereductie is bij een dergelijk verlaagd risico op zijn plaats.

3.2.5. Ten vijfde heeft Quion 20 nooit gevraagd aan Consument of een financieel adviseur de belangen van Consument nog behartigde. Door niet te vragen of Consument nog door zijn financieel adviseur vertegenwoordigd werd en de renteverlenging niet te delen met de financieel adviseur van Consument heeft Quion 20 in strijd gehandeld met het beginsel dat het klantbelang centraal dient te worden gesteld.

3.2.6. Ten zesde en laatste heeft Quion 20 te laat aan Consument bevestigd dat de geldlening in geheel afgelost was. Door pas op 9 januari 2017 schriftelijk mede te delen dat de geldlening op 1 december 2016 was afgelost, heeft Quion 20 gehandeld in strijd met de zorgvuldigheid die van haar wordt vereist vanuit financiële toezichtwetgeving

Verweer van Quion 20

3.3 Quion 20 heeft ten aanzien van deze grondslagen achtereenvolgens de volgende verweren gevoerd:

- Consument heeft een hypothecaire geldlening afgesloten bij Quion 20.

Uit artikel 12 lid 1 van de Algemene Voorwaarden Quion (AV2002) blijkt, dat Quion Hypotheekbemiddeling B.V. gevolmachtigd is door Quion 20 om op te treden bij de totstandkoming en de uitvoering van de hypothecaire geldlening. Omdat Hypotrust één van de handelsnamen is van Quion Hypotheekbemiddeling, mag ook onder de naam Hypotrust optreden worden in de uitvoering van de hypothecaire geldlening.

- Quion 20 handelt niet in strijd met artikel 81a BGfo. Gegeven het beginsel van contractsvrijheid heeft zij het recht geen nieuwe hypothecaire leningen meer af te sluiten. Door aldus te handelen maakt zij gebruik van het recht dat haar toekomt. Bovendien heeft Quion 20 gesteld dat zij niet altijd een hoger rentetarief aanbiedt vergeleken met andere geldverstrekkers. Zij merkt op, dat Quion 20 in het acceptatietraject van Consument kennelijk de laagste rente hanteerde voor het type product – een Comfort Hypotheek met Profijt Clause. Volgens Quion 20 is niet overeengekomen dat deze tarieven ook na afloop van de rentevastperiode bij Quion 20 het laagst zouden zijn.
- Quion 20 acht het vaststellen van rentetarieven onderdeel van de beleidsvrijheid die haar als financiële instelling toekomt.
- Dat de risicoklasse van de geldlening niet tussentijds is aangepast, heeft Consument aan zichzelf te danken. Quion 20 heeft aangegeven dat de beoordeling van een tariefwijziging plaatsvindt nadat een taxatierapport door Consument is overgelegd. Quion 20 heeft de werkwijze voor het aanvragen van een verlaging van de risicoklasse uiteengezet op haar website.
- Wettelijk is niet verplicht dat een adviseur door de aanbieder van de geldlening wordt geïnformeerd aan het einde van de rentevastperiode. Quion 20 heeft in dit kader verwezen naar informatie van de Autoriteit Financiële Markten waaruit blijkt dat het op de weg van Consument ligt om aan het einde van de rentevastperiode contact op te nemen met zijn financieel adviseur.
- Tot slot heeft Quion 20 verwezen naar de beleidsvrijheid die haar toekomt ten aanzien van haar processen. Quion 20 heeft er naar verwezen dat meerdere controles dienen plaats te vinden, waardoor het enige tijd kan duren voordat de volledige aflossing aan Consument kan worden bevestigd.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie merkt op dat de entiteiten waarvan Quion Groep zich bedient in het aanbieden van hypothecaire geldleningen onduidelijkheid kunnen oproepen aan de zijde van consumenten. Echter, de vraag of deze wijze van aanbieden van hypothecaire geldleningen ongeoorloofd is, zoals Consument stelt, kan niet beoordeeld worden door de Commissie in de behandeling van deze klacht. De regels aan de hand waarvan die vraag beoordeeld dient te worden, zijn toezichtrechtelijk van aard en richten zich tot marktpartijen. Handhaving van de regels vindt plaats door de financiële toezichthouders, de AFM, DNB en ECB.

De toezichthouder kan op grond van artikel 10 van het Besluit bestuurlijke boetes financiële sector een bestuurlijke boete opleggen bij overtreding van die regels.

- 4.2 Ten aanzien van de klacht dat Quion 20 onrechtmatig handelt door zich van de markt terug te trekken en geen nieuwe leningen meer aan te bieden, oordeelt de Commissie als volgt. Het staat een aanbieder in beginsel vrij zich terug te trekken van de markt. De regel van artikel 81a BGfo waar Consument naar verwijst, regelt die situatie niet. Op grond van dat artikel dient Quion 20 – kort gezegd – consumenten met hetzelfde risicoprofiel voor dezelfde rentevastperiode dezelfde rentevergoeding aan te bieden. Dit artikel regelt derhalve niet de situatie waarin een marktpartij zich uit de markt terugtrekt. Naar het oordeel van de Commissie heeft Quion 20 in de klachtprocedure onnodig lang gewacht met het verschaffen van duidelijkheid over deze situatie aan Consument en verdient het zeker geen schoonheidsprijs dat Quion 20 Consument hieromtrent in het ongewisse heeft gelaten gedurende de interne klachtprocedure.
- 4.3 Ten aanzien van de klacht dat Quion 20 de rente had moeten verlagen vanwege het verlaagde risico geldt het volgende. Van een contractuele verplichting tot een dergelijke herbeoordeling is niet gebleken. Dat Consument in de gegeven omstandigheden redelijkerwijs van Quion 20 mocht verwachten dat deze op eigen initiatief zou overgaan tot het verlagen van de opslag is de Commissie evenmin gebleken. Naar het oordeel van de Commissie had het na de verrichte aflossing op de weg van Consument gelegen contact op te nemen met de Bank teneinde tot verlaging van het in rekening gebrachte rentetarief te komen. Dit vloeit mede voort uit het belang dat Consument zelf had bij verlaging van de opslag die door Quion 20 in rekening zou worden gebracht (zie daarvoor Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, 5 maart 2015, 2015-063).
- 4.4 Ten aanzien van de klacht dat Quion 20 ten onrechte niet aan Consument heeft gevraagd of deze werd bijgestaan door een Adviseur oordeelt de Commissie dat van een plicht van Quion 20 daartoe niet is gebleken.
- 4.5 Ten aanzien van de termijn waarop Quion 20 aan Consument moest mededelen dat de aflossing was ontvangen, geldt dat de Commissie deze termijn niet buitensporig lang acht.
- 4.6 Tot slot komt de Commissie toe aan wat zij het hoofdonderdeel van de klacht acht: de stelling van Consument dat de geoffreerde rentetarieven onredelijk waren, omdat deze fors afwijken van wat in de markt gebruikelijk was. Dat voor een vergelijkbare Comfort Hypotheek met Profijt Clausule een rente in rekening werd gebracht van 1,28% heeft Consument gesteld en is door Quion 20 niet betwist, zodat de Commissie daarbij zal aansluiten. Gesteld noch gebleken is dat Consument niet in aanmerking zou komen voor de lening die destijds tegen dat tarief werd geoffreerd. Hoewel het in beginsel tot de beleidsvrijheid van Quion 20 behoort haar rentetarieven vast te stellen, geldt als buitengrens van die vrijheid het handelen dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW)).

- 4.7 In beginsel is het aan Consument om te stellen en – bij gemotiveerde betwisting door de Bank – te bewijzen dat Quion 20 op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, gebruik heeft gemaakt van haar bevoegdheid bij het vaststellen van het rentetarief. Consument heeft daarbij gesteld dat het rentetarief dat geoffreerd werd in het renteverlengingsvoorstel 100% hoger lag dan wat destijds in de markt gebruikelijk was, hetgeen door Quion 20 niet is weersproken.
- 4.8 Maatstaf voor het oordeel van de Commissie is of het aan Consument geoffreerde rentetarief in onredelijke mate afwijkt van de in de markt gehanteerde rentetarieven voor een vergelijkbaar hypothecair krediet. Daarbij gaat het om een antwoord op de vraag of de berekende tarieven vallen binnen de bandbreedte van wat in de markt gebruikelijke rentetarieven zijn voor een vergelijkbaar krediet. Deze maatstaf heeft de Commissie geformuleerd ten aanzien van variabele rentekredieten, maar kan naar haar oordeel naar analogie worden toegepast op de onderhavige casus (zie Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2015-063, nr 2016-135 en Commissie van Beroep 2017-008). Doordat het rentepercentage ruim het dubbele bedraagt van het tarief dat eind 2016 door de markt werd gehanteerd en dit percentage niet wordt gelegitimeerd door enige extra risico's die Consument voor Quion 20 zou vormen, oordeelt de Commissie dat sprake is van een tarifiering die de onaanvaardbaarheidsgrens overschrijdt. Daaraan doet niet af dat in het tarief wellicht sprake is geweest van een risico-opslag in verband met de WOZ-waarde van de woning.
- 4.9 Vervolgens dient de Commissie de vraag te beantwoorden of dergelijk onrechtmatig handelen schade heeft opgeleverd aan Consument. De Commissie oordeelt dat daarvan in het onderhavige geval geen sprake is, omdat Consument per rentevaststellingsdatum het gehele openstaande krediet (uit eigen middelen) heeft afgelost. Daarmee is de schade die Consument gevorderd heeft louter hypothetisch van aard en komt deze niet voor vergoeding in aanmerking.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.]

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.

