

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-457
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. Z. Bonoo, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 24 september 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Quion Groep B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Quion
Datum uitspraak : 11 juli 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt zich over de kwaliteit van de dienstverlening die Quion heeft geleverd. Consument stelt in dat verband dat Quion onzorgvuldig heeft gehandeld tijdens het aanvraagproces van de hypothecaire geldlening, de behandeling van het verzoek om een nadere toelichting op het aanvraagproces en de daaropvolgende klacht. Ook heeft Quion de privacy van Consument en zijn ouders hierbij volgens hem onvoldoende in acht genomen. Door de handelwijze van Quion stelt Consument schade te hebben geleden. De Commissie is van oordeel dat Quion zorgvuldiger had kunnen, dan wel moeten handelen door de beoordeling van kredietwaardigheid van Consument in het voorstadium grondig uit te voeren en de in dat kader benodigde (aanvullende) documenten in een eerder stadium van het aanvraagproces op te vragen. In zoverre is de klacht van Consument gegrond. Nu de hypotheekaanvraag tijdig is geaccepteerd en de geplande datum van overdracht niet uitgesteld behoefde te worden, ziet de Commissie echter geen aanleiding om te oordelen dat Quion gehouden is de door Consument gestelde schade te vergoeden. Van een schending van de privacy van Consument en zijn ouders is geen sprake. Ook kan de Commissie Consument niet volgen in zijn stelling dat Quion documenten heeft opgevraagd die, gelet op zijn financiële situatie, niet benodigd waren. De vordering van Consument wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier, inclusief bijlagen;
- het verweerschrift van Quion;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Quion;
- de aanvullende reactie van Consument.

De Commissie stelt vast dat Quion heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 juni 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft zich in 2015 tot een hypotheekadviseur gewend voor advies en bemiddeling ten behoeve van het afsluiten van een hypothecaire geldlening.
- 2.2 De hypotheekadviseur heeft in mei 2015 een hypotheekaanvraag ingediend bij Quion.
- 2.3 Quion heeft op 18 mei 2015 een hypotheekofferte uitgebracht.
- 2.4 Op 31 mei 2015 heeft Consument de hypotheekofferte ondertekend.
- 2.5 Quion heeft Consument – na ondertekening van de hypotheekofferte – verzocht aanvullende documenten te verstrekken, waaronder:
 - De lening-overeenkomst (overbruggingskrediet) van de ouders van Consument
 - De schenkingsintentie van de ouders van Consument
 - Kopieën van de identiteitsbewijzen van de ouders van Consument
 - Bewijs dat de huidige woning van Consument niet hypothecair bezwaard is
 - Bewijs van de toenmalige geldverstrekker voor de huidige woning van Consument dat de lening is afgelost
 - De WOZ waarde van de huidige woning van Consument
 - Een, door beide partijen, ondertekende verkoopopdracht van de huidige woning van Consument met daarin vermeld de verwachte verkoopprijs en de verwachte verkooptermijn
 - Aanvullend bewijs van eigen middelen
 - De IB aangifte 2014
- 2.6 Quion heeft de opgevraagde aanvullende documenten op onder meer 23, 29 en 30 juni 2015 ontvangen.
- 2.7 Op 2 juli 2015 heeft Quion de hypotheekaanvraag definitief geaccepteerd.
- 2.8 Consument heeft op 3 juli 2015 de hypotheekakte ondertekend bij de notaris.
- 2.9 Bij brief van 28 juli 2015 heeft Consument Quion het volgende medegedeeld:
“(…) Afgelopen 3 juli heb ik de hypotheekakte voor lening [nr. 1] bij de notaris getekend. Het proces daartoe was voor mij verbijsterend en verontrustend.

De hypotheekadviseur heeft op basis van de gewenste situatie (met onder andere overbruggingsfinanciering door mijn ouders) en verschillende documenten een offerte aanvraag gedaan. Op 18 mei 2015 is de offerte ontvangen. Hoewel de gewenste situatie nooit is gewijzigd, zijn tot vlak voor het tekenen van de akte op 3 juli veel aanvullende documenten opgevraagd en gesprekken gevoerd.

Aangezien ik mij afvraag of hier zorgvuldig is gehandeld en privacy voldoende in acht is genomen wil ik u verzoeken het volgende (uitgebreid) te motiveren.

1. Het lijkt er op – door het opvragen van veel stukken en het een enkele maal vooralsnog niet accorderen – dat een interne beoordeling pas na het verstrekken van de offerte plaatsvond. In de offerte staat echter: ‘Als u de offerte ondertekent, hebben we een overeenkomst’. Een inhoudelijke beoordeling na verstrekken (en acceptatie) van de offerte lijkt bij een ongewijzigde situatie dan niet relevant. Waarom heeft deze – veel onrust veroorzakende – inhoudelijke beoordeling na het verstrekken van (en acceptatie) van de offerte dan nog plaatsgevonden?
2. Na het accepteren van de offerte is veel aanvullende informatie opgevraagd, afgezien van de documenten genoemd in paragraaf 3.1 van de offerte. Graag wil ik, in het licht van bovenstaande, per document graag weten wat de reden voor opvragen is gewenst, alsmede waarom in deze fase van het proces:
 - De lening-overeenkomst met mijn ouders (aangezien reeds eerder bewijs was geleverd dat geldmiddelen aanwezig waren);
 - De schenkingsintentie van mijn ouders;
 - Kopie van de identiteitsbewijzen van mijn ouders (met name ook in deze fase van het proces);
 - De WOZ waarde van mijn huidige woning;
 - Bewijs dat mijn huidige woning niet hypothecair bezwaard is (als al relevant dan is dat eenvoudig na te gaan in het openbare hypotheekregister);
 - Bewijs van de toenmalige geldverstrekker voor mijn huidige woning dat de lening is afgelost;
 - Een, door beide partijen ondertekende, verkoopopdracht van de huidige woning met daarin vermeld de verwachte verkoopprijs en het verwachte verkooptermijn;
 - Aanvullend bewijs van mijn eigen middelen (in deze fase van het proces);
 - Mijn IB aangifte 2014.

Graag ontvang ik voor eind augustus een antwoord van u.
(...)”

- 2.10 Quion heeft, ondanks herhaald verzoek van Consument, niet gereageerd op de brief van Consument.
- 2.11 Op 10 oktober 2015 heeft Consument een klacht ingediend bij Quion.
- 2.12 Consument heeft Quion via zijn rechtsbijstandsverzekeraar meerdere malen verzocht om een reactie op zijn klachtuiting.
- 2.13 Bij brief van 27 juni 2016 heeft Quion Consument het volgende medegedeeld:
“(…)”

Uw klacht

In uw brief geeft u aan dat ons acceptatieproces voor de heer [naam Consument] verbijsterend en verontrustend is geweest. Tevens vraagt de heer [naam Consument] zich af of privacy voldoende in acht is genomen.

Wat hebben wij gedaan?

Wij hebben de ervaringen intern besproken en de heer [naam Consument] gebeld met de intentie om ons acceptatieproces aan de heer [naam Consument] te verduidelijken. Helaas is dit door de heer [naam Consument] niet voldoende gebleken.

Wat gaan wij doen?

In uw concrete geval beroepen wij ons op de door ons gevolgde op interne werkinstructies en procedures. Deze werkinstructies en procedures zijn tot stand gekomen in overleg met de respectievelijke geldverstrekkers en zijn opgesteld in overeenstemming met de relevante actuele wettelijke regels. Wij zijn dan ook van mening dat wij en de geldverstrekker niet aansprakelijk zijn voor de eventueel door u geleden schade.

(...)”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat Quion wordt veroordeeld tot vergoeding van een bedrag van € 1.272,22,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
- Quion heeft onzorgvuldig gehandeld tijdens het aanvraagproces van de hypothecaire geldlening. Quion heeft twee weken voor tekenen van de hypotheekakte onverwachts veel aanvullende documenten opgevraagd en gesprekken gevoerd. Op enig moment (nadat de hypotheekofferte was getekend) zou de hypotheek niet geaccordeerd worden door Quion. Intensief contact door de hypotheekadviseur heeft dit kunnen voorkomen. In de hypotheekofferte staat vermeld: ‘Als u de offerte ondertekent, hebben we een overeenkomst’. Een verdere inhoudelijke beoordeling na verstrekken (en acceptatie) van de offerte is daarmee niet meer aan de orde, althans niet zodanig dat de hypotheek niet wordt geaccordeerd bij een ongewijzigde situatie. Consument acht het uiterst onzorgvuldig dat na het uitbrengen van de hypotheekofferte en na acceptatie van de hypotheekofferte een inhoudelijke beoordeling heeft plaatsgevonden door Quion. Ook heeft Quion onzorgvuldigheid gehandeld tijdens de behandeling van het verzoek om een nadere toelichting op het aanvraagproces en de daaropvolgende klacht. Zo heeft Quion het verzoek om een toelichting op het aanvraagproces onbeantwoord gelaten en heeft Quion pas na herhaald verzoek van de rechtsbijstandsverzekeraar gereageerd op de klachtuiting van Consument. De summiere reactie van Quion versterkt het idee van Consument dat fouten zijn gemaakt in het aanvraagproces van de hypothecaire geldlening.
 - Quion heeft onzorgvuldig gehandeld door twee weken voor het tekenen van de hypotheekakte meerdere malen aanvullende documenten op te vragen. Ook heeft Quion de privacy van Consument en zijn ouders hierbij onvoldoende in acht genomen. Indien de door Quion opgevraagde informatie noodzakelijk zou zijn voor de beoordeling van de hypotheekaanvraag, dan zou deze informatie – gezien de ongewijzigde omstandigheden – reeds voor het uitbrengen van de hypotheekofferte moeten zijn opgevraagd om een juiste beoordeling en hypotheekofferte te kunnen maken.

Dat Quion in een dermate late fase van het proces aanvullende stukken heeft opgevraagd, leidt tot de conclusie dat sprake is geweest van onzorgvuldigheid, ondeskundigheid en een onnodige inbreuk op de privacy van Consument en zijn ouders.

Verweer van Quion

3.3 Quion heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie stelt vast dat tussen partijen discussie is ontstaan over de kwaliteit van de dienstverlening die Quion heeft geleverd. Consument stelt in dat verband dat Quion onzorgvuldig heeft gehandeld tijdens het aanvraagproces van de hypothecaire geldlening, de behandeling van het verzoek om een nadere toelichting op het aanvraagproces en de daaropvolgende klacht. Ook heeft Quion de privacy van Consument en zijn ouders hierbij volgens hem onvoldoende in acht genomen. Door de handelwijze van Quion stelt Consument schade te hebben geleden.
- 4.2 De Commissie merkt allereerst op dat per 14 juli 2016 de Europese richtlijn, de Mortgage Credit Directive (MCD), is geïmplementeerd in de Nederlandse wetgeving. Deze richtlijn verplicht de kredietgever, alvorens een kredietovereenkomst te sluiten, een grondige beoordeling van de kredietwaardigheid van de consument uit te voeren. Bij die beoordeling wordt naar behoren rekening gehouden met factoren die relevant zijn om na te gaan of de consument de uit de kredietovereenkomst voortvloeiende verplichtingen kan nakomen. Ook dient de kredietgever, indien deze een kredietovereenkomst met een consument sluit, die kredietovereenkomst niet in het nadeel van de consument op te zeggen of te wijzigen op grond van een onjuist uitgevoerde beoordeling van de kredietwaardigheid. De voornoemde richtlijn is, gelet op de ingangsdatum, echter niet van toepassing op het onderhavige geval.
- 4.3 Essentieel is of de stellingen van Consument, voor zover die vast zouden komen te staan, grond zouden vormen voor vergoeding van schade door Quion. Slechts indien Quion een specifiek handelen kan worden verweten dat van een professionele geldverstrekker in redelijkheid niet behoeft te worden geduld en indien dat handelen tot op geld waardeerbare schade leidt, kan grond bestaan voor schadevergoeding. Daarvan is in dit geval naar het oordeel van de Commissie geen sprake. Redengevend hiervoor is het volgende.
- 4.4 Vast staat dat Quion op 18 mei 2015 een hypotheekofferte heeft verstrekt, welke offerte Consument op 31 mei 2015 heeft ondertekend. In de hypotheekofferte staat vermeld dat de overeenkomst tot stand komt na ontvangst van de in de offerte genoemde stukken en ondertekening van de offerte. De hypotheekofferte kan daarom gezien worden als een bindend aanbod van Quion. Op pagina 11 van de hypotheekofferte staat vermeld in welke gevallen Quion de hypotheekofferte niet gestand hoeft te doen. Van een algemeen voorbehoud is geen sprake.

Om die reden is de Commissie van oordeel dat Quion zorgvuldiger had kunnen, dan wel moeten handelen door de beoordeling van kredietwaardigheid van Consument in het voorstadium grondig uit te voeren en de in dat kader benodigde (aanvullende) documenten in een eerder stadium van het aanvraagproces op te vragen. In zoverre is de klacht van Consument gegrond. Nu de hypotheekaanvraag tijdig is geaccepteerd en de geplande datum van overdracht niet uitgesteld behoefde te worden, ziet de Commissie echter geen aanleiding om te oordelen dat Quion gehouden is de door Consument gestelde schade van € 1.272,22 te vergoeden. De door Consument gestelde schade is onvoldoende onderbouwd en kan niet gezien worden als een direct gevolg van de handelwijze van Quion gedurende het aanvraagproces van de hypothecaire geldlening.

- 4.5 De Commissie overweegt voorts dat van een schending van de privacy van Consument en zijn ouders geen sprake is. Nu Quion de benodigde aanvullende stukken heeft opgevraagd in het kader van de hypotheekaanvraag en op basis van die informatie een volledige beoordeling van de hypotheekaanvraag heeft kunnen plaatsvinden, kan de Commissie Consument niet volgen in zijn stelling dat Quion onnodig persoonlijke informatie heeft opgevraagd en daarmee onnodig inbreuk heeft gemaakt op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Gesteld noch gebleken is dat Quion in strijd met de Wet bescherming persoonsgegevens heeft gehandeld. Ook kan de Commissie Consument niet volgen in zijn stelling dat Quion documenten heeft opgevraagd die, gelet op zijn financiële situatie, niet benodigd waren. Het staat Quion vrij om te bepalen welke stukken zij voor de beoordeling van de hypotheekaanvraag nodig heeft. De door Quion opgevraagde aanvullende stukken komen de Commissie, onder de geschetste omstandigheden, alleszins aanvaardbaar en zorgvuldig voor. Zoals hiervoor reeds overwogen was het zorgvuldiger van Quion geweest om de stukken met betrekking tot onder meer de bestaande woning in een eerder stadium van het aanvraagproces op te vragen. De reeds door Quion gegeven toelichting op de opgevraagde aanvullende documenten acht de Commissie toereikend. Waarover Consument in dat kader nog meer duidelijkheid wenst is de Commissie overigens niet duidelijk.
- 4.6 Wat betreft de communicatie van Quion zowel voorafgaand aan de interne klachtenprocedure als gedurende de interne klachtenprocedure, is de Commissie het met Consument eens dat deze niet de schoonheidsprijs verdient. Een (schriftelijke) reactietermijn van acht maanden na het indienen van een officiële klacht, acht de Commissie buitensporig lang. Quion heeft dit eveneens erkend. De Commissie spoort Quion aan haar interne klachtenprocedure te verbeteren. Dat Consument als gevolg van het handelen van Quion schade heeft geleden is echter niet gebleken.
- 4.7 Het voorgaande leidt ertoe dat de klacht van Consument gegrond is in zoverre als hiervoor overwogen. De vordering van Consument wordt afgewezen. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een ander oordeel leiden en zal onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.