

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-283
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 4 augustus 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Quion Groep., h.o.d.n. Quion Hypotheekbemiddeling B.V., gevestigd te Capelle a/d IJssel, verder te noemen Geldverstrekker
Datum uitspraak : 3 mei 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft gesteld dat de verwerkingstermijn van de aflossing van zijn geldlening uit de verzekering te veel tijd in beslag heeft genomen. Uiteindelijk heeft Geldverstrekker een dagrente à € 3,05 in rekening gebracht. De Commissie oordeelt dat in het midden kan blijven of de verwerkingstermijn de redelijke grenzen te buiten is gegaan nu Geldverstrekker een coulancehalve vergoeding heeft gegeven die de schade te boven gaat.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Geldverstrekker;
- de repliek van Consument;
- de reactie in dupliek van Geldverstrekker.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 1987 een hypothecaire geldlening afgesloten bij Generali Hypotheken met een looptijd van 30 jaar. Dit betrof een hypotheek met een daaraan verbonden levensverzekering.
- 2.2 Geldverstrekker heeft Consument op 3 april 2017 geïnformeerd dat de geldlening op 1 juli 2017 de einddatum zou bereiken, dat de lening derhalve diende te worden terugbetaald, en dat er een bedrag openstond van € 65.142,33.

- 2.3 Consument heeft daarop aan Geldverstrekker laten weten dat de levensverzekeringspolis een bedrag had bereikt van € 49.008,26. Het verschil tussen dat bedrag en het hierboven genoemde openstaande bedrag, € 16.134,07, wenste Consument ineens af te lossen. Daartoe stuurde hij op 7 april 2017 een e-mail met, voor zover hier relevant, de volgende inhoud:

*Op 1 juli loopt onze levenshypotheek onder nummer [nummer] af.
Uit gegevens van Generali begrijp ik dat de hoogte van de uitkering € 49.008,26 bedraagt.
De hypotheek is een bedrag van € 65.142,33
Het restant bedrag willen wij in één keer aflossen.*

- 2.4 Geldverstrekker heeft Consument op 29 mei 2017 twee brieven gestuurd. De eerste brief bevat informatie over de aanpassingen in de Nederlandse wetgeving in verband met de vervroegde aflossing van hypothecaire geldleningen. In de tweede brief wordt Consument nader wordt geïnformeerd over de terugbetaling van de lening. In de tweede brief staat onder het kopje “Moet u kosten betalen wanneer u extra terugbetaalt?” het volgende opgenomen:

U wilt € 16.134,07 extra terugbetalen voor de lening. Op dit moment betaalt u hiervoor geen extra kosten. De berekening is gemaakt per 1 juli 2017. De definitieve kosten voor extra terugbetalen worden berekend op het moment dat wij het geld van u hebben ontvangen.

- 2.5 Op 11 juli 2017 stuurt Geldverstrekker Consument een brief dat de levensverzekering is beëindigd en het bedrag daarvan in mindering is gebracht op het resterende bedrag van de hypothecaire geldlening. Vervolgens ontvangt Consument op 24 juli 2017 een definitieve aflosnota van Geldverstrekker met, voor zover hier relevant, de volgende inhoud:

Welk bedrag moet u nog betalen?

U moet op 1 juli 2017 nog € 16.137,12 betalen om de lening helemaal terug te betalen.

Hoe hebben wij dit bedrag berekend?

Hieronder staat per leningnummer hoe wij dit bedrag hebben berekend.

Betalen

De hoogte van uw lening op 1 juli 2017	€	16.134,07	
Rente over uw lening	€	3,05	
Totaal 'Betalen'	€	16.137,12	
Bedrag dat u totaal moet betalen voor leningnummer [REDACTED]	€	16.137,12	
Dagrente € 3,05			

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert schadevergoeding van € 3,05.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

Consument heeft gesteld bij aanvang zijn hypothecaire geldlening en levensverzekering bij één partij te hebben afgesloten, De Nederlanden 1870. Dat Consument nu met twee partijen geconfronteerd wordt, acht hij verwarrend.

Reeds op 7 april 2017 heeft Consument Geldverstrekker medegedeeld dat hij het verschil tussen de uitkering uit de levensverzekering en de resterende som van de lening wenste af te lossen. Hij heeft in een vroeg stadium met Geldverstrekker contact opgenomen omdat hij niet vertrouwde dat de aflossing op tijd zou kunnen plaatsvinden. Vervolgens heeft Geldverstrekker aangegeven dat het definitieve restbedrag pas per 1 juli 2017 bekend zou zijn, waarna een betaalinstructie zou volgen. Uiteindelijk is de poliswaarde door de verzekeraar op 27 juni 2017 overgemaakt aan Geldverstrekker, deze datum ligt ruim voor 1 juli 2017. Geldverstrekker had eerder kunnen aangeven welk restantbedrag verschuldigd was en een betaalopdracht kunnen geven. Pas op 11 juli 2017 ontvangt hij een brief van Geldverstrekker waarin het restantbedrag wordt vermeld dat Consument dient te betalen om de geldlening af te lossen. Ten onrechte heeft Geldverstrekker zich op het standpunt gesteld dat Consument rente zou moeten betalen over het restantbedrag. Vanwege de lange termijn voor de administratieve verwerking van de aflossing wordt hem bovendien ten onrecht dagrente à € 3,05 in rekening gebracht.

Verweer van Geldverstrekker

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

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie dient de vraag te beantwoorden of Geldverstrekker gelet op de omstandigheden van het geval rente in rekening mocht brengen over het bedrag dat Consument wenste te betalen. De Commissie stelt vast dat het in rekening gebrachte bedrag € 3,05 bedraagt. Aan zijn vordering heeft Consument in essentie ten grondslag gelegd dat de verwerkingstermijn te lang was.
- 4.2 Consument heeft onweersproken gesteld dat hij bij aanvang zijn hypothecaire geldlening en levensverzekering bij één partij heeft ondergebracht, zodat de Commissie van de juistheid van dat standpunt dient uit te gaan. De Commissie merkt op dat kennelijk op enig later moment de administratie van de geldlening en van de levensverzekering bij verschillende partijen is ondergebracht. Volgens de vaste lijn van de Commissie dient Consument een administratieve overgang in beginsel te accepteren (zie GC Kifid, nr. 2017-557), maar dienen nadelige financiële gevolgen die daarmee samenhangen dienen voor rekening van Geldverstrekker te blijven.
- 4.3 Geldverstrekker heeft tegengeworpen dat de lening van Consument pas boetevrij mocht worden afgelost op 1 juli 2017. Ook heeft zij gesteld dat zij pas definitief kon vaststellen welk bedrag Consument nog moest betalen op het moment dat de hoogte van de uitkering van de levensverzekering bekend was. De hoogte van het restantbedrag is immers afhankelijk van de opbrengst van de polis. De omvang daarvan was tot aan het moment van definitieve uitkering voor Geldverstrekker onzeker, omdat deze polis niet bij haar was ondergebracht.

Daarnaast heeft Geldverstrekker gesteld dat de verwerkingstermijn tussen de ontvangst van de uitkering uit verzekering en het opmaken van de definitieve aflosnota niet onredelijk is.

- 4.4 In beginsel geldt dat een tijdige verwerking van ontvangen polisgelden niet zo wordt uitgelegd dat Geldverstrekker deze dezelfde dag nog moet verwerken. Vast staat dat de verzekeraar op 27 juni 2017 heeft betaald aan Geldverstrekker. Geldverstrekker heeft op 11 juli 2017 laten weten dat het bedrag uit verzekering is afgelost op de lening. Vervolgens heeft Geldverstrekker op 24 juli 2017 een definitieve aflosnota verstuurd. Vast staat ten slotte dat Geldverstrekker € 3,05 dagrente in rekening heeft gebracht.
- 4.5 In beginsel geldt dat een redelijke verwerkingstermijn wordt gehanteerd. Naar het oordeel van de Commissie kan in het midden blijven of de redelijke administratieve verwerkingstijd door Geldverstrekker is geschonden. Immers staat vast dat Geldverstrekker slechts een dag rente in rekening heeft gebracht, à € 3,05. Ten overvloede merkt de Commissie op dat Geldverstrekker vanwege de gehanteerde verwerkingstijd reeds coulancehalve een vergoeding aan Consument gegeven heeft. Deze vergoeding overschrijdt het door Consument gestelde nadeel van de in rekening gebrachte kosten. Daarom moet ervoor worden gehouden dat de klacht van Consument, voor zover hij klaagt over de in rekening gebrachte kosten, is opgelost.
- 4.6 De Commissie concludeert dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering van Consument 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 40 van het Reglement.