Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0573

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	5 juli 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Quion Groep B.V., mede namens HollandWoont B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de geldverstrekker
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Meeneemregeling. De consument vordert dat zij gebruik kan maken van de door de geldverstrekker aangeboden meeneemregeling. In dat geval kan zij de rente van haar oude hypothecaire geldlening meenemen naar haar nieuwe woning. De geldverstrekker stelt zich op het standpunt dat de aanvragen van 7 juni 2023 en 13 juli 2023 niet voldeden aan de voorwaarden en heeft deze verzoeken afgewezen. Naar het oordeel van de commissie hoeft de geldverstrekker daarom de consument geen gebruik te laten maken van de meeneemregeling. De klacht wordt ongegrond geacht en de daarop gebaseerde vordering wordt afgewezen.

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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de geldverstrekker; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de geldverstrekker.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De geldverstrekker heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in 2020 een woning gekocht. Voor de financiering van deze aankoop heeft zij op 24 april 2020 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de geldverstrekker, welke bij Quion Groep B.V. (Quion) in beheer is.

2.2 Op deze hypothecaire geldlening zijn de Algemene voorwaarden HolllandWoont 2019 (hierna: de voorwaarden) van toepassing. In deze voorwaarden is in artikel 5.1 een zogenoemde meeneemregeling opgenomen. De volledige tekst van deze regeling staat onder punt 3.3 van deze uitspraak. Kort gezegd houdt de meeneemregeling in dat een consument de rente van een eerdere hypothecaire geldlening kan meenemen naar een nieuwe woning als aan een aantal voorwaarden is voldaan.

2.3 Op 2 januari 2023 heeft de consument haar woning verkocht en de volgende dag (3 januari 2023) is de hypothecaire geldlening afgelost. De consument is gaan samenwonen met haar partner.

2.4 De hypotheekadviseur van de consument (hierna: de adviseur), heeft op 24 februari 2023 een aanvraag voor een hypothecaire geldlening voor de woning gelegen aan de [straatnaam/huisnummer X] te Groningen ingediend bij de geldverstrekker. In de aanvraag heeft de adviseur opgenomen dat de consument gebruik wil maken van de meeneem-regeling.

2.5 Op 27 februari 2023 heeft de geldverstrekker een renteaanbod uitgebracht waarin is opgenomen dat de rentecondities van de op 3 januari 2023 afgeloste hypothecaire geldlening worden meegenomen naar de woning genoemd onder 2.4. Het renteaanbod is niet tijdig ondertekend geretourneerd en de geldverstrekker heeft deze aanvraag op 29 maart 2023 geannuleerd.

2.6 Op verzoek van de adviseur heeft de geldverstrekker op 10 mei 2023 een renteaanbod uitgebracht voor de woning gelegen aan de [straatnaam/huisnummer Y] te Groningen. In het renteaanbod is opgenomen dat de rentecondities van de op 3 januari 2023 afgeloste hypothecaire geldlening worden meegenomen naar deze nieuwe woning. De consument heeft na een bezichtiging besloten geen bod uit te willen brengen op de woning en de adviseur de opdracht gegeven de aanvraag te wijzigen. De adviseur heeft de geldverstrekker op 11 mei 2023 gemaild en aangegeven de aanvraag af te breken.

2.7 Op 7 juni 2023 heeft de adviseur namens de consument en haar partner een nieuwe financieringsaanvraag ingediend voor een woning gelegen aan de [straatnaam/huisnummer Z] te Groningen. Deze woning is op dat moment al in eigendom van de partner van de consument. Voor de financiering heeft de partner een hypothecaire geldlening lopen bij een andere geldverstrekker. De partner van de consument heeft de rentecontracten van zijn hypothecaire geldlening opnieuw vastgezet. De rente van deze nieuwe rentecontracten ingaande op 1 augustus 2023 zijn hoger dan de rentes op de door de consument afgeloste hypothecaire geldlening. Het zijn die rentecondities die de consument graag wil meenemen.

2.8 Uit de administratie van de geldverstrekker blijkt dat de aanvraag van 7 juni 2023 door de adviseur niet goed is ingediend en als gevolg daarvan heeft de geldverstrekker de aanvraag laten vervallen.

De geldverstrekker heeft in een e-mail van 8 juni 2023 aan de adviseur hierover geschreven:

"Graag ontvangen wij een nieuwe aanvraag voor de meeneemregeling van aanvrager [naam consument]. *Binnen de eerste aanvraag ontbrak het nummer legitimatiebewijs en document soort van beide aanvragers.*

Ook waren er vijf lening delen als meeneemregeling aangevraagd. Gezien het feit dat er in het 1e dossier maar 4 lening delen waren is dit niet mogelijk. (splitsen van mee te nemen lening delen is niet mogelijk).

De aanvraag onder dossier nummer [nummer] *is komen te vervallen".*

2.9 Op 13 juli 2023 heeft de adviseur een nieuwe financieringsaanvraag ingediend voor de woning van de partner. Het systeem van de geldverstrekker heeft de aanvraag geweigerd, omdat de meeneemregeling niet kon worden toegepast.

De klacht en vordering

2.10 De consument vordert dat zij alsnog gebruik kan maken van de meeneemregeling. Zij vordert dat de geldverstrekker de rente van de hypothecaire geldlening toepast op (een gedeelte van) een nieuw af te sluiten hypothecaire geldlening. Daarbij vordert de consument dat de geldverstrekker haar een schadevergoeding betaalt voor de maanden waarin haar partner op zijn huidige hypothecaire geldlening een hogere rente verschuldigd is geweest dan dat hij zou zijn geweest op het moment dat de financieringsaanvraag bij de kredietverstrekker was goedgekeurd. De consument heeft de financiële schade begroot op € 2.400,-.

2.11 De consument stelt dat zij dan wel haar adviseur in de periode van februari 2023 tot juli 2023 druk bezig is geweest om een offerte met toepassing van de meeneemregeling te ontvangen. Het klopt dat zij niet 30 dagen voor de aflossing van de hypothecaire geldlening bij de geldverstrekker heeft aangegeven gebruik te willen maken van de meeneemregeling. Dit heeft de geldverstrekker echter niet belet om meerdere offertes uit te brengen waarin deze regeling is opgenomen en op deze voorwaarde geen beroep heeft gedaan.

2.12 De financieringsaanvraag van 24 februari 2023 bevatte een foutief huisnummer en de adviseur heeft het daarop betrekking hebbende renteaanbod van 27 februari 2023 niet naar haar doorgestuurd, aldus de consument. Ondanks veelvuldig contact tussen de adviseur en de geldverstrekker duurde het lang voordat de fout hersteld kon worden en besloot de consument een financiering aan te vragen voor een andere woning. De consument was zich er niet van bewust dat het wijzigen van een adres invloed had op de financieringsaanvraag.

2.13 De consument stelt dat de financieringsaanvraag van 7 juni 2023 voldeed aan alle voorwaarden van de meeneemregeling. Voor de consument is in dit geval sprake van een nieuw pand.

Als alternatief stelde zij voor om de woning te kopen waarna haar partner zich zou inkopen, maar ook dit bleek systeemtechnisch niet mogelijk. Dat de adviseur de aanvraag verkeerd zou hebben ingediend, is niet juist. Het systeem van Quion kon de aanvraag niet verwerken omdat het ging om drie verschillende mutaties, te weten het meenemen van de oude rentecondities, het toevoegen van een extra schuldenaar en het inlossen van de bestaande hypothecaire geldlening van de partner, dit alles volgens de consument.

2.14 Verder kan de consument zich er niet in vinden dat de aanvraag van 13 juli 2023 is afgewezen omdat deze buiten de termijn van 6 maanden is ingediend terwijl de andere aanvragen ruim binnen deze termijn zijn ingediend en deze door de geldverstrekker niet allemaal juist zijn behandeld door de meeneemregeling niet altijd toe te passen. Naast deze aanvragen heeft de consument dan wel haar adviseur talloze andere pogingen ondernomen om een aanvraag met toepassing van de meeneemregeling in te dienen, maar die zijn allemaal automatisch afgewezen door het systeem van de geldverstrekker, aldus de consument.

Het verweer

2.15 De geldverstrekker heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar moet de commissie over oordelen?

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de geldverstrekker terecht heeft gesteld dat de consument niet in aanmerking komt voor de meeneemregeling. De commissie beantwoordt deze vraag bevestigend. Naar het oordeel van de commissie hoeft de geldverstrekker de consument geen gebruik te laten maken van de meeneemregeling. Zij zal dit oordeel hieronder verder toelichten.

3.2 De consument en de geldverstrekker verschillen van mening over de vraag of de aanvragen van 7 juni 2023 en 13 juli 2023 voldoen aan de voorwaarden van de meeneemregeling. De aanvraag van 7 juni 2023 heeft de geldverstrekker laten vervallen omdat enkele gevraagde stukken ontbraken, voor één leningdeel ten onrechte de meeneemregeling was aangevraagd en niet werd voldaan aan de voorwaarde dat sprake moet zijn van een nieuwe woning. De aanvraag van 13 juli 2023 is afgewezen, omdat de termijn van 6 maanden na terugbetalen van de oude hypothecaire geldlening was verstreken, voor één leningdeel ten onrechte de meeneemregeling was aangevraagd en niet werd voldaan aan de voorwaarde dat sprake moet zijn van een nieuwe woning.

Wat zijn partijen overeengekomen?

3.3 Op de hypothecaire geldlening die de consument in 2020 heeft afgesloten bij de geldverstrekker zijn de voorwaarden van toepassing. Voor de klacht van de consument is artikel 5 van deze voorwaarden relevant:

5.1. Hoe werkt de meeneemregeling?

Verkoop je de woning? En wil je een andere woning kopen? Dan kan je de rente en de einddatum van je rentevastperiode die je op dat moment hebt, meenemen naar je nieuwe woning. Dit heet de 'meeneemregeling'. Zo werkt het:

• Wil je de hypotheek meenemen naar je nieuwe woning? Stuur ons dan een bericht. Doe dit minimaal 30 dagen voordat je de oude hypotheek terugbetaalt. Dan heb je daarna 6 maanden de tijd om de hypotheekakte van de hypotheek voor de nieuwe woning te tekenen. Daarna kan je geen gebruik meer maken van de meeneemregeling.

• Je kan de hypotheek alleen meenemen naar de nieuwe woning als je voldoet aan de voorwaarden die dan gelden. Op het moment dat je de hypotheek wil meenemen naar de nieuwe woning, mogen wij de voorwaarden van de hypotheek veranderen.

(...)

3.4 Allereerst benadrukt de commissie dat het aanbieden van een meeneemregeling geen wettelijke verplichting is. De geldverstrekker biedt deze regeling onverplicht aan. Het staat de geldverstrekker daarom vrij om te bepalen hoe zij deze regeling invult en welke voorwaarden zij daaraan verbindt. De commissie past grote terughoudendheid toe bij het aanvullen en aanpassen van die onverplichte regeling op grond van de redelijkheid en billijkheid.

Financieringsaanvragen van 7 juni 2023 en van 13 juli 2023

3.5 Nog los van de vraag of de meeneemregeling is bedoeld voor de situatie van de consument volgt de commissie de geldverstrekker in haar toelichting dat de aanvraag van 7 juni 2023 niet voldeed aan de door haar gestelde overige voorwaarden. Dit niet alleen omdat bepaalde stukken ontbraken maar ook omdat één leningdeel ten onrechte was aangevraagd als meeneemhypotheek. De aangevraagde hoofdsom was immers hoger dan de eerder afgeloste hypothecaire geldlening. Bovendien staat vast dat de adviseur over deze afwijzing de volgende dag per mail geïnformeerd (zie hiervoor onder 2.8) en dus wist dat een nieuwe aanvraag moest worden ingediend.

3.6 De adviseur heeft dit ook gedaan en wel op 13 juli 2023, en dat is te laat. Dit is te laat omdat ingevolge de voorwaarden de hypotheekakte binnen 6 maanden na het aflossen van de hypothecaire geldlening getekend dient te zijn.

In dit geval betekent dit dat de hypotheekakte na de aflossing op 3 januari 2023 dus uiterlijk op 3 juli 2023 getekend diende te zijn. De termijn van 6 maanden staat duidelijk opgenomen in de voorwaarden en niet gesteld of anderszins is gebleken dat de consument en/of de adviseur hiermee niet bekend was. De commissie volgt de geldverstrekker in haar verweer dat van haar niet kan worden verwacht dat zij het gewenste bedrag langer vasthoudt dan de afgesproken termijn van 6 maanden. Dat de geldverstrekker bekend was met de wens van de consument om gebruik te willen maken van de meeneemregeling, maakt dit niet anders. Voor zover nodig merkt de commissie op dat haar niet is gebleken dat de geldverstrekker de suggestie heeft gewekt de termijn van 6 maanden niet te hanteren. Bovendien is niet gesteld of gebleken dat het indienen van de financieringsaanvraag buiten de 6 maanden termijn om de geldverstrekker te verwijten zou zijn.

3.7 Ook indien, zoals de consument stelt, het systeem van Quion een op deze wijze ingediende verzoek bij andere geldverstrekkers wel toelaat, leidt dat niet tot een verplichting van de geldverstrekker om dat ook zo te doen. De geldverstrekker heeft onder verwijzing naar de voorwaarden afdoende onderbouwd dat het systeem niet toestaat de meeneemregeling toe te passen als sprake is van een bestaande woning. Daarnaast heeft geldverstrekker toegelicht vanwege het risico op fouten ervoor te hebben gekozen om de aanvraag niet handmatig op te voeren. Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat de geldverstrekker misbruik maakt van haar beleidsvrijheid en is haar handelen niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar.

3.8 Wat betreft het door de geldverstrekker gedane voorstel ter oplossing van de klacht overweegt de commissie als volgt. Het staat een financieel dienstverlener vrij om tijdens de procedure een voorstel uit te brengen en het is vervolgens aan de andere partij om hier al dan niet mee in te stemmen. De voorwaarden en de wijze waarop dit plaatsvindt, hebben geen invloed op het juridische oordeel van de commissie.

Conclusie

3.9 Gelet op al hetgeen hiervoor is overwogen dient de conclusie te luiden dat de klacht van de consument ongegrond is. Het is om die reden dat de commissie niet meer toekomt aan de beoordeling van de schadevordering van de consument.

Ambtshalve toetsing

3.10 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 5 van de voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl