Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0008
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 3 mei 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Quion Hypotheekbemiddeling B.V. (handelend onder de naam Hypotrust), gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Quion
Datum uitspraak	: 7 januari 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

Samenvatting

De consument beklaagt zich over de trage afhandeling van haar verzoek om een deel van de uitkering van de levensverzekering niet te gebruiken voor de aflossing op de hypothecaire geldlening, maar om dit aan haar uit te keren. Door de vertraging heeft de consument extra kosten moeten maken en zij vordert daarom een financiële tegemoetkoming van Quion. De commissie overweegt dat beide partijen hebben bijgedragen aan de vertraging. De eisen van redelijkheid en billijkheid brengen in dit geval mee dat Quion een deel van de door de vertraging veroorzaakte kosten voor haar rekening moet nemen. De commissie stelt dit vast op een bedrag van € 1.000,-.

1. Het procesverloop

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hier om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van Quion; 3) de repliek van de consument; en 4) de dupliek van Quion.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op maandag 6 december 2021. Partijen hebben hieraan deelgenomen.

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

2. Het geschil tussen partijen

Wat is er gebeurd?

2.1 In 2005 hebben de consument en haar echtgenoot een hypothecaire geldlening afgesloten bij QUION 9 B.V. (hierna: de geldverstrekker).

Deze hypothecaire geldlening bestond onder meer uit een Levenhypotheek. De Levenhypotheek houdt, kort gezegd, het volgende in:

> - *Levenhypotheek*
> Bij dit product lost u gedurende de looptijd van de lening niets af en betaalt u rente over de (deel)lening. U betaalt daarnaast maandelijks een premie voor een gemengde levensverzekering die uitkeert bij overlijden vóór de in de polis genoemde einddatum of bij in leven zijn op deze datum. Afhankelijk van de opgebouwde waarde kunt u met deze uitkering uw (deel)lening aan het einde van de looptijd geheel of gedeeltelijk aflossen.

2.2 Op [datum] 2020 is de echtgenoot van de consument overleden.

2.3 In de zomer van 2020 heeft de hypotheekadviseur van de consument Quion verzocht om een deel van de uitkering van de levensverzekering niet te gebruiken voor de aflossing van de hypothecaire geldlening, maar om dit aan de consument uit te keren. Hiermee zou zij onder meer een doorlopend krediet bij Interbank kunnen aflossen. In reactie op dit verzoek heeft Quion de hypotheekadviseur van de consument laten weten dat zij het verzoek – na ontvangst van de benodigde stukken – zal voorleggen aan de geldverstrekker.

2.4 Op 1 september 2020 heeft de hypotheekadviseur van de consument Quion een e-mail gestuurd en daarbij verwezen naar een bijlage, die echter ontbrak. De e-mail luidt als volgt:

"In deze mail zit de testament van 2002.
Hierin staat dat het testament van 1998 niet meer geldig is.
Met vriendelijke groet"

2.5 Op 26 oktober 2020 heeft Quion de hypotheekadviseur van de consument laten weten dat een verklaring van erfrecht nodig was:

"Uit het kopie testament d.d. 23 juli 1998 blijkt niet dat de wettelijke verdeling op de nalatenschap van de heer [naam echtgenoot] van toepassing is. Dat betekent dat [naam consument] niet de enige erfgename is van de nalatenschap van de heer [naam echtgenoot].

In dit geval is het noodzakelijk dat een notaris onderzoek doet naar de erfgenamen van de heer [naam echtgenoot] en dat er een akte van erfrecht of een akte van nalatenschap opgemaakt wordt door de notaris of de rechtbank."

2.6 Op 26 november 2020 heeft Quion de hypotheekadviseur van de consument het volgende bericht gestuurd:

"Uw verzoek om een gedeelte van de reeds ontvangen overlijdensuitkering te gebruiken om een krediet van € 10.000 af te lossen en een bedrag van € 40.000 op de rekening van [naam consument] te ontvangen hebben wij op voorhand voorgelegd bij de geldverstrekker en wij kunnen u als volgt berichten.

De geldverstrekker gaat akkoord met een gedeelte van de uitkering van de overlijdensuitkering ad € 10.000 te gebruiken voor de aflossing en afmelding van het krediet. Wij zullen het bedrag naar de kredietverstrekker overmaken, na ontvangst van het openstaand kredietoverzicht. Gezien de aard van het inkomen gaat de geldverstrekker niet akkoord met uw verzoek om gelden naar de klant over te maken.

Zoals eerder met u telefonisch besproken kan het dossier pas verder in behandeling genomen worden na ontvangst van de nog ontbrekende stukken. Graag ontvangen wij deze stukken zo spoedig mogelijk."

2.7 Op 10 december 2020 heeft Quion het testament uit 2002 ontvangen.

2.8 Op 21 januari 2021 heeft Quion de consument laten weten dat gebleken is dat een verklaring van erfrecht toch niet benodigd was. Quion heeft daarvoor haar excuses aangeboden.

De klacht en vordering

2.9 De consument vindt dat Quion alles onnodig lang heeft laten liggen. Vanaf het eerste moment zijn er dingen verkeerd gegaan en ontbrak elke vorm van empathie en welwillendheid van de kant van Quion om zaken correct en binnen een redelijke termijn af te handelen. Er zijn extra kosten gemaakt in de periode van 31 juli 2020 tot 21 januari 2021, doordat Quion zich op het onjuiste standpunt stelde dat er een verklaring van erfrecht nodig was. De consument vordert daarom een financiële tegemoetkoming van Quion.

2.10 Haar totale schade bedraagt € 11.751,-. Dit bedrag bestaat uit een aantal componenten:

- Door de vertraagde afhandeling van haar verzoek om een deel van de uitkering van de levensverzekering aan haar uit te keren, is er uiteindelijk pas op 21 januari 2021 afgelost op de hypothecaire geldlening. Dit was met terugwerkende kracht en daardoor heeft zij in 2020 te veel voorlopige teruggave inkomstenbelasting ontvangen. Zij moet nu een bedrag van € 4.101,- terugbetalen aan de fiscus.
- Door de vertraging heeft haar hypotheekadviseur extra uren moeten besteden aan dit dossier. Dit is door hem begroot op € 7.125,-.

- Het Interbank-krediet van de consument had in de zomer van 2020 al afgelost kunnen worden, maar door de vertraging is dit krediet pas in januari 2021 afgelost. Over de tussenliggende maanden heeft zij rente moeten betalen (€ 263,51), wat dus voorkomen had kunnen worden.
- Tot slot vordert zij de kosten voor het opstellen van het bezwaarschrift (€ 261,-).

2.11 Daarnaast beklaagt de consument zich over het niet aanbieden van een renteaanpassing, het vereiste van een taxatierapport bij een aanpassing van de risicoklasse en een onterechte BKR-codering.

Het verweer

2.12 Quion heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Het voornaamste klachtonderdeel van de consument ziet op de afhandeling van haar verzoek om een deel van de uitkering van de levensverzekering niet te gebruiken voor de aflossing op de hypothecaire geldlening, maar om dit aan haar uit te keren. Dit verzoek wijkt af van het (gebruikelijke) uitgangspunt dat de opgebouwde waarde van de levensverzekering *volledig* gebruikt moet worden voor de aflossing op de hypothecaire geldlening. Het (afwijkende) verzoek van de consument is dan ook niet geregeld in de toepasselijke voorwaarden en wordt enkel beheerst door de eisen van redelijkheid en billijkheid (in de zin van artikel 6:248 BW). In concreto komt dit erop neer dat de afhandeling van het verzoek van de consument niet onredelijk lang mag duren (maar voor het overige ligt er dus geen contractuele verplichting om hier aan mee te werken).

3.2 Volgens de consument is, ondanks het onverplichte karakter van de medewerking door Quion, sprake van een onredelijk lange afhandeling. Zij stelt dat er extra kosten zijn gemaakt doordat Quion zich maandenlang op het onjuiste standpunt stelde dat er een verklaring van erfrecht nodig was. Quion stelt daartegenover dat de vertraging met name veroorzaakt is door de gebrekkige en late aanlevering van de benodigde stukken door (de hypotheek-adviseur van) de consument, terwijl Quion juist meerdere malen om aanlevering van de stukken had gevraagd. Pas op 10 december 2020 heeft Quion het testament uit 2002 ontvangen; daaruit bleek dat het aanleveren van een verklaring van erfrecht niet nodig was. De consument wijst er vervolgens weer op dat er tussen 10 december 2020 en 21 januari 2021 ook weer anderhalve maand zit. Verder stelt zij dat het testament uit 2002 al in het dossier moet hebben gezeten. In reactie daarop wijst Quion erop dat de e-mail van 1 september 2020 geen bijlage bevatte.

3.3 Uit het voorgaande volgt dat het allemaal niet vlekkeloos is verlopen. Naar het oordeel van de commissie valt dit beide partijen aan te rekenen. De vertraging komt grotendeels voort uit het standpunt van Quion dat een verklaring van erfrecht nodig was – een standpunt dat uiteindelijk niet juist bleek te zijn. De commissie begrijpt dat dit duidelijk werd toen Quion het testament uit 2002 ontvangen had. Dat Quion dit testament pas laat ontvangen had, is enerzijds aan (de hypotheekadviseur van) de consument te wijten – aangezien hij op 1 september 2020 een e-mail zonder bijlage stuurde – en anderzijds aan Quion, aangezien die na ontvangst van die e-mail kennelijk niet de moeite had genomen om naar de ontbrekende bijlage te vragen. Gelet op de tekst van de e-mail had dit wel voor de hand gelegen. In die e-mail wordt namelijk aangegeven dat het testament uit 1998 – wat voor Quion aanleiding was om een verklaring van erfrecht te verlangen – herroepen was door het testament uit 2002.

3.4 Kortom: beide partijen hebben bijgedragen aan de vertraging. Bij een ingrijpende gebeurtenis (zoals overlijden) mag echter wel iets meer van een financiële dienstverlener worden verwacht. Naar het oordeel van de commissie brengen de eisen van redelijkheid en billijkheid in dit geval mee dat Quion een deel van de door de vertraging veroorzaakte kosten voor haar rekening moet nemen.

3.5 De vervolgvraag is voor *hoeveel* Quion voor haar rekening moet nemen. De consument heeft een groot bedrag aan schadevergoeding gevorderd, maar niet elke component van dat bedrag is daadwerkelijk schade. Zo vormt het bedrag dat de consument moet terugbetalen aan de fiscus (€ 4.101,-) geen schade; ter zitting is dit ook door haar erkend. Verder komen de kosten voor het opstellen van een bezwaarschrift niet voor vergoeding in aanmerking: in het maatschappelijk verkeer heeft men het een en ander van elkaar te dulden en het oplossen van conflicten kost nu eenmaal tijd waarvoor ook bepaalde kosten moeten worden gemaakt die niet voor vergoeding in aanmerking komen.[1] Wat wel reële posten zijn, zijn de rente op het Interbank-krediet (€ 263,51) en de kosten van de hypotheekadviseur. Door de gang van zaken heeft de hypotheekadviseur extra uren moeten besteden aan dit dossier; dit is door hem begroot op € 7.125,-. Ter zitting heeft hij overigens aangegeven dat hij dit bedrag nog niet in rekening heeft gebracht bij de consument, maar eerst de uitkomst van deze procedure afwacht. Op deze twee punten acht de commissie een financiële tegemoetkoming van Quion op zijn plaats. In het licht van al het voorgaande vindt de commissie alles afwegende een bedrag van € 1.000,- een redelijke tegemoetkoming.

3.6 De commissie komt daarom tot de slotsom dat Quion een bedrag van € 1.000,- aan de consument moet betalen.

[1] Dit is een vaste lijn van de commissie. Zie onder meer GC Kifid nr. 2016-360, 2018-118 en 2019-684.

Overige klachtonderdelen

3.7 Over de overige klachtonderdelen kan de commissie kort zijn. De consument vindt dat Quion haar – bij het overlijden van haar echtgenoot – uit zichzelf een renteaanpassing had moeten aanbieden. Daartegenover stelt Quion zich op het standpunt dat zij geen adviserende rol heeft. Dit standpunt is correct.

3.8 Verder had de consument zich beklaagd over het feit dat de geldverstrekker een taxatie-rapport vereist om in aanmerking te komen voor een aanpassing van de risicoklasse. In haar verweerschrift heeft Quion toegelicht waarom de geldverstrekker deze eis stelt. De commissie volgt deze toelichting.

3.9 Tot slot had de consument zich beklaagd over een BKR-codering. In deze klachtprocedure heeft Quion aangegeven dat het proces om de codering te verwijderen in gang is gezet. De commissie vertrouwt erop dat dit klachtonderdeel daarmee is opgelost.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Quion een bedrag van € 1.000,- aan de consument vergoedt binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. Voor het overige wordt de vordering afgewezen.

Deze uitspraak is 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.