Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0299
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 24 september 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Quion Groep B.V., handelend onder de naam Hypotrust, gevestigd te Capelle aan den IJssel, verder te noemen Hypotrust
Datum uitspraak	: 31 maart 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft ten behoeve van een verbouwing een verhoging van haar hypothecaire geldlening aangevraagd. Hieraan voorafgaand heeft zij bij Hypotrust telefonisch navraag gedaan over de mogelijkheden. Op een gegeven moment vernam de consument dat de verhoging akkoord was, onder de voorwaarde dat haar moeder zou mee tekenen. Desondanks is de verhoging niet toegekend. De consument vordert dat Hypotrust de verhoging alsnog accepteert of dat zij de kosten vergoedt die de consument gemaakt heeft ter voorbereiding op de verbouwing. De commissie is van oordeel dat Hypotrust niet gehouden kan worden de verhoging te verstrekken of kosten aan de consument te vergoeden. De vorderingen worden afgewezen.

1. De procedure

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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van Hypotrust; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Hypotrust.

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 Hypotrust 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 2007 een hypothecaire geldlening afgesloten bij Hypotrust. De moeder van de consument heeft haar toen geholpen bij het verkrijgen van de lening door zich hoofdelijk aansprakelijk te stellen.

In 2019 heeft de consument een extra aflossing verricht. Vervolgens ontstond er een achterstand en is zij een betalingsregeling overeengekomen met Hypotrust.

2.2 Omdat de consument van plan was een verbouwing uit te voeren, heeft zij op 24 april 2020 bij Hypotrust geïnformeerd naar de mogelijkheden om haar hypothecaire geldlening te verhogen.

2.3 De consument heeft haar premie voor de aan de hypothecaire geldlening gekoppelde verzekering over juni 2020 te laat betaald. Op 6 juli 2020 heeft de consument een e-mail ontvangen van een hypotheekadviseur die zij ingeschakeld heeft voor de verhoging van de hypothecaire geldlening. Deze hypotheekadviseur is niet aan Hypotrust verbonden. In zijn e-mail is opgenomen:

"Eindelijk hebben we een reactie van de geldverstrekker. Het volgende geven ze aan.

Ze zijn akkoord met een verhoging van de hypotheek mits uw moeder wederom mee tekent net als bij de huidige lening en ook [de echtgenoot van de consument] mee tekent.

Na een jaar goed betalingsverloop kan dan het verzoek bij de geldverstrekker worden ingediend om uw moeder van de geldlening af te halen."

2.4 Medio september 2020 berichtte Hypotrust aan de hypotheekadviseur dat de verhoging is afgewezen.

2.5 Op de hypothecaire geldlening van de consument zijn de Algemene Voorwaarden Hypotrust (AV2002) van toepassing verklaard (hierna: de algemene voorwaarden). In de algemene voorwaarden is opgenomen:

*"**Artikel 5 Mededelingen***
1. De geldnemer kan slechts een beroep doen op door de geldverstrekker gedane verklaringen met inbegrip van mededelingen, indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn geschied."

De klacht en vordering

2.6 De consument heeft zich erover beklaagd dat Hypotrust eerst akkoord gaf voor de verhoging, maar de aanvraag later toch afgewezen heeft. Als dit eerder duidelijk was geweest, had de consument nu niet in de problemen gezeten en was zij geen overeenkomsten aangegaan.

2.7 Op 24 april 2020 heeft de consument juist gebeld naar Hypotrust om te vragen of zij voor een verhoging in aanmerking kwam.

Zij kreeg toen te horen dat de verhoging in principe verstrekt kon worden, mits de consument eerlijk zou zijn over de betalingsregeling in 2019 (en dat zij de aanvraag het beste na 1 juni 2020 kon indienen). In 2019 heeft de consument een groot bedrag afgelost op haar hypothecaire geldlening, maar daarbij had zij er geen rekening mee gehouden dat zij haar maandtermijn nog moest betalen. Zij heeft toen een betalingsregeling getroffen voor die maandtermijn. Die regeling liep tot en met maart 2020, maar eind december 2019 had de consument de achterstand al ingelopen.

2.8 Nadat de consument op 6 juli 2020 via haar tussenpersoon vernam dat de geldverstrekker akkoord was met de verhoging mits de moeder van de consument zou meetekenen (zie overweging 2.3), heeft zij voorbereidende handelingen verricht voor de verbouwing. Zij heeft een vergunning aangevraagd, de tussenpersoon ingeschakeld voor hypotheekadvies, de offerte van een aannemer ondertekend, bouwtekeningen laten maken en voorbereidende werkzaamheden verricht ten behoeve van de verbouwing. Wel heeft de consument na 6 juli 2020 via haar hypotheekadviseur laten weten dat haar moeder Alzheimer heeft. Dat heeft de consument de afgelopen paar jaar al meerdere malen kenbaar gemaakt. De moeder mag nog wel zelf tekenen, maar weet niet altijd meer hoe en wat. De consument is voor haar moeder gemachtigd en zou dus ook voor haar kunnen tekenen, maar de consument had hier zelf geen goed gevoel bij en wilde dit nog even terugkoppelen. Ook bestaat er een levens-testament en een testament, waar Hypotrust nooit naar gevraagd heeft, waaruit blijkt dat de consument rechtmatig zou handelen en dat er genoeg liquide middelen aanwezig zijn voor een verhoging van de hypothecaire geldlening.

2.9 Vervolgens werd het heel lang stil en hebben de consument en haar hypotheekadviseur meermaals navraag gedaan naar de stand van zaken. Hypotrust heeft de consument niet het idee gegeven dat de hypotheekaanvraag alsnog afgewezen zou worden. Hypotrust heeft zelfs de indruk gewekt dat de offerte eraan kwam. De consument moest alleen even geduld hebben, want het lag op de stapel. Op 17 september 2020 kreeg de consument ineens te horen dat de gevraagde verhoging was afgewezen in verband met een betalingsoneffenheid en dat zij over twaalf maanden de aanvraag nogmaals kon indienen. Zo lang wachten met een nieuwe aanvraag betekent echter dat zij veel dubbele kosten heeft. Zij moet dan een nieuw taxatierapport laten opstellen en opnieuw een hypotheekbemiddelaar inschakelen. Ook kan de verbouwing niet op zich laten wachten, vanwege de aanleiding voor de verbouwing (lekkage) en de voorbereidende werkzaamheden die al verricht zijn. Bovendien heeft de aannemer al dakkappellen besteld voor de consument.

2.10 De consument begrijpt niet dat de aanvraag is afgewezen vanwege een betalingsoneffenheid, want die was op 6 juli 2020 ook al bekend, toen de aanvraag akkoord was.

Daarnaast zou redengevend zijn dat de consument een tijdelijk inkomen met intentie heeft, maar sinds augustus 2020 heeft zij een vast dienstverband. Verder kreeg zij te horen dat er in juni 2020 een achterstand gemeld is door de verzekeraar, maar die is al lang betaald.

2.11 De consument wil graag dat de aanvraag voor de verhoging goedgekeurd wordt door de geldverstrekker. Als de verstrekker geen akkoord geeft, zou zij graag een financiële compensatie zien voor de kosten die zij na 6 juli 2020 gemaakt heeft gemaakt of zal moeten maken ter voorbereiding op de verbouwing, ten bedrage van € 19.353,-.

Het verweer

2.12 Hypotrust 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 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Hypotrust navolging moet geven aan haar mededeling aan de hypotheekadviseur van 6 juli 2020, door de verhoging van de hypothecaire geldlening aan de consument te verstrekken. Zij is tot de conclusie gekomen dat Hypotrust dit niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe. De volgende vraag is of Hypotrust zodanig in haar dienstverlening aan de consument tekortgeschoten is, dat zij schade aan de consument moet vergoeden. Ook deze vraag wordt ontkennend beantwoord en ook dit wordt hieronder toegelicht.

Mocht Hypotrust na het akkoord van 6 juli 2020 de aanvraag afwijzen?

3.2 Op 6 juli 2020 heeft de consument van haar hypotheekadviseur vernomen dat de geldverstrekker van haar hypothecaire geldlening akkoord was met de gevraagde verhoging, mits haar moeder en echtgenoot mee zouden tekenen. De consument begrijpt niet dat de aanvraag later toch afgewezen is, omdat de door Hypotrust aangedragen redenen al bekend waren op 6 juli 2020.

3.3 Hypotrust heeft erop gewezen dat in artikel 5 van de algemene voorwaarden is opgenomen dat de consument alleen een beroep kan doen op schriftelijke mededelingen van de geldverstrekker (zie overweging 2.3). In het onderhavige geval heeft de consument echter geen schriftelijk akkoord ontvangen van de geldverstrekker. Daarnaast heeft Hypotrust benadrukt dat de aanvraag afgewezen is omdat er geen sprake was van regelmatig betaalgedrag gedurende twaalf maanden voorafgaand aan de verhogingsaanvraag: de achterstand in 2019 en de premieachterstand bij de verzekeraar over juni 2020. Bovendien waren er ook in 2018, 2017, 2014 en 2012 achterstanden in de betalingen van de consument aan Hypotrust. Ook de premieachterstand van juni 2020 staat niet op zichzelf, aangezien ook in 2016, 2014 en 2013 achterstanden in de premiebetalingen bestonden.

3.4 Bij de vraag of Hypotrust de aanvraag mocht afwijzen na het bericht van 6 juli 2020 dat de verhoging onder voorwaarden akkoord was, geldt als uitgangspunt dat Hypotrust als contractspartij in beginsel zelf mag bepalen of en onder welke voorwaarden zij een overeenkomst aangaat of wijzigt. Bovendien heeft de consument geen definitief, schriftelijk akkoord ontvangen van Hypotrust (conform artikel 5 van de algemene voorwaarden). De commissie is van oordeel dat onder deze omstandigheden Hypotrust niet verplicht kan worden om de verhoging van de hypothecaire geldlening alsnog te verstrekken.

Is Hypotrust aansprakelijk voor de kosten van de consument?

3.5 De consument heeft verder gesteld dat zij door de onduidelijke communicatie van Hypotrust in de veronderstelling was dat de verhoging doorgang zou vinden en dat Hypotrust daarom aansprakelijk is voor haar kosten. De consument heeft naar eigen zeggen op 24 april 2020 van Hypotrust vernomen dat de betalingsregeling uit 2019 geen probleem zou vormen, als zij daar open over zou zijn. Hypotrust heeft dit betwist en aangevoerd dat in het gesprek op 24 april 2020 gemeld is dat een betalingsachterstand van invloed kan zijn op een nieuwe aanvraag. Ter onderbouwing heeft Hypotrust de volgende notitie van het telefoongesprek op 24 april 2020 overgelegd:

Klant [redacted] Info / Wijziging / Verhogen / V: info 2e hypotheek, kl heeft een regeling getroffen in het verleden mbt een betalingsachterstand. Invloed aanvraag 2e hypotheek?
A: WBH:[redacted]: Dit kan inderdaad invloed hebben op de aanvraag. Regeling die is getroffen vervalt in juni 2020.

De consument heeft hiertegen ingebracht dat er weliswaar gesproken is over de invloed van de betalingsregeling, maar dat er wel degelijk gezegd is dat zij een goede kans zou maken. Als Hypotrust haar gezegd had dat zij geen kans zou maken, of dat de kans klein was, had zij nooit haar hypotheekadviseur ingeschakeld.

3.6 Voor de commissie is de exacte inhoud van het telefoongesprek op 24 april 2020 niet komen vast te staan. Wel merkt zij op dat de communicatie over de afwijzing niet heel duidelijk verlopen is. Op 6 juli 2020 is immers gemeld dat de aanvraag akkoord was, mits de moeder van de consument zou meetekenen (evenals de echtgenoot van de consument, maar de ondertekening door de echtgenot is geen discussiepunt). In de procedure bij Kifid heeft de consument benoemd dat zij niet verwacht had dat haar eerlijkheid over de toestand van haar moeder ervoor zou zorgen dat de aanvraag geen doorgang kon vinden. In reactie hierop heeft Hypotrust gemeld dat het een raadsel is waarom de consument de conclusie getrokken heeft dat de toestand van haar moeder invloed had op de afwijzing, aangezien de afwijzing te maken had met de betalingsonregelmatigheden.

De commissie kan de consument echter wel volgen op dit punt. In de reactie op de klacht van de consument is namelijk beschreven dat, toen Hypotrust bericht kreeg over de handelings(on)bekwaamheid van de moeder, de aanvraag opnieuw beoordeeld is en de aanvraag afgewezen is in verband met onregelmatige betalingen. Aangezien de onregelmatige betalingen al voor 6 juli 2020 plaatsvonden, doet dit vermoeden dat de handelings-(on)bekwaamheid van de moeder invloed gehad heeft op de uiteindelijke afwijzing.

3.7 Wat daarvan ook moge zijn, Hypotrust heeft binnen zekere grenzen het recht om te bepalen aan wie en op welke voorwaarden zij krediet verleent. De commissie hecht er daarbij wel aan om op te merken dat Hypotrust in deze zaak bepaald geen schoonheidsprijs verdient door haar weinig zorgvuldige communicatie met de consument en doordat zij de consument voor onnodige en onaangename problemen heeft gesteld.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

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.