Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0037
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 2 november 2020
Ingediend door	: de heer [naam consument 1], verder te noemen consument 1, en mevrouw [naam consument 2], beiden verder te noemen consumenten
Tegen	: Quion Groep B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Quion
Datum uitspraak	: 20 januari 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Aflossing hypothecaire geldlening. In 2008 heeft een geldverstrekker aan consumenten een hypothecaire geldlening verstrekt. Voor één van de leningdelen hebben consumenten vermogen opgebouwd in een spaarverzekering, die verpand is aan de geldverstrekker. Dit leningdeel willen consumenten in 2020 aflossen met de afkoopwaarde van de spaarverzekering. Bij het aflossingsproces heeft de verzekeraar aanvankelijk een verkeerde afkoopwaarde verstrekt, waardoor het aflossingsproces vertraging heeft opgelopen. Consumenten hebben het standpunt ingenomen dat Quion, die de belangen van de geldverstrekker behartigt, hiervan een verwijt valt te maken en vorderen schadevergoeding. De commissie komt tot het oordeel dat Quion geen verwijt te maken valt en wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van consumenten; 2) de aanvullende stukken van consumenten van 12 en 13 november 2020; 3) het verweerschrift van Quion; 4) de repliek van consumenten en 5) de dupliek van Quion.

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 Consumenten hebben gekozen voor een bindend advies. Quion heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet bindend. Dat betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Na advies en bemiddeling door een niet aan Oosteroever Hypotheken B.V. (hierna: Oosteroever) verbonden adviseur heeft Oosteroever op 29 mei 2008 aan consumenten een aflossingsvrije hypothecaire geldlening van € 289.500,- verstrekt. Quion heeft als 'servicer' het beheer van de hypothecaire geldlening verzorgd.

2.2 Op de kredietovereenkomst zijn de Algemene Voorwaarden Oosteroever Hypotheken B.V. (hierna: de Voorwaarden) van toepassing. In artikel 17 van de Voorwaarden staat voor zover relevant:

*"(…) **Artikel 17 (Vervroegde) Aflossing***

1. *De geldnemer is, met inachtneming van de terzake geldende bepalingen, gerechtigd het verschuldigde geheel of gedeeltelijk vervroegd af te lossen op een rentevervaldag, mits de geldnemer zulks schriftelijk tenminste dertig dagen van tevoren heeft meegedeeld aan de geldverstrekker, waarbij geldnemer geldverstrekker op de hoogte stelt van de rentevervaldag waarop en het bedrag dat zal worden betaald.*
2. *Een aflossing zoals wordt bedoeld in artikel 17 lid 1 van de algemene voorwaarden laat onverlet de verplichting van geldnemer om rente te betalen over het aldus afgeloste tot het moment waarop de aflossing wordt voldaan.*
3. *(…)*
4. *(…)*
5. *De in artikel 17 lid 1 van de algemene voorwaarden genoemde schriftelijke mededeling van een vervroegde aflossing wordt als niet gedaan aangemerkt, indien op de aangekondigde datum het verschuldigde niet is betaald. (…)"*

2.3 De hypothecaire geldlening bestond uit drie leningdelen, waarvan consumenten op enig moment twee leningdelen aan Oosteroever hebben terugbetaald. Voor de terugbetaling van het andere leningdeel (€ 130.000,-) hebben consumenten vermogen opgebouwd in een levensverzekering bij SRLEV N.V., handelend onder de naam Reaal (hierna: Reaal), die aan de hypothecaire geldlening was gekoppeld. Consumenten hebben hun rechten uit de levens-verzekering (hierna: de spaarverzekering) verpand aan Oosteroever.

2.4 Op 9 maart 2020 heeft Quion aan consument 1 een e-mail gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

"(…) U wilt uw Spaarhypotheek aflossen met behulp van de polisgelden en het restant uit eigen middelen per 1 juni 2020, of zoveel eerder. (…)

Wij hebben van u nodig een recente afkoopwaarde nodig, welke u bij uw verzekeraar kunt opvragen. (…)"

2.5 Op 3 juli 2020 heeft Reaal consumenten een offerte voor de afkoop van de spaarverzekering (hierna: afkoopofferte 1) gestuurd. In afkoopofferte 1 staat voor zover relevant dat de afkoopwaarde van de spaarverzekering per 1 augustus 2020 € 99.725,20 bedraagt.

2.6 Op 5 juli 2020 hebben consumenten bij Quion een verzoek ingediend om de hypothecaire geldlening op 1 augustus 2020 volledig te mogen aflossen door het afkopen van de spaarverzekering. Bij hun verzoek hebben consumenten een kopie van afkoopofferte 1 gevoegd.

2.7 Op 15 juli 2020 heeft Quion aan consumenten een aflossingsnota (hierna: aflossingsnota 1) gestuurd. In aflossingsnota 1 staat dat de hypothecaire geldlening van consumenten nog € 102.000,- bedraagt en dat zij op 1 augustus 2020 € 102.478,69 (inclusief € 478,69 rente) aan Oosteroever moeten betalen om hun hypothecaire geldlening helemaal terug te betalen.

2.8 Op 23 juli 2020 heeft Quion aan consumenten een brief gestuurd. Hierin staat:

"(…) U wilt een bedrag extra terugbetalen voor uw lening. (…)

Na ontvangst van onderstaand bedrag zullen wij bij verzekeraar de opgebouwde waarde van de verzekering opvragen waarmee het restant van de lening zullen aflossen.

(…) U wilt € 2.274,80 extra terugbetalen voor de lening. (…) Omdat wij niet weten per wanneer u gaat terugbetalen, hebben wij de vergoeding berekend met een voorlopige datum van 1 augustus 2020. Dit betekent dat als u eerder of later terugbetaalt dan 1 augustus 2020 de vergoeding die u moet betalen anders kan zijn. Daarom berekenen wij de definitieve vergoeding voor extra terugbetalen op het moment dat wij het geld van u hebben ontvangen. U kunt dus aan deze brief geen rechten ontlenen. (…)"

2.9 Op 24 juli 2020 heeft Quion aan consumenten een brief gestuurd. Hierin staat:

"(…) U heeft op 5 juli 2020 een verzoek gedaan voor het volledig aflossen van uw spaarhypotheek per 1 augustus, door middel van het afkopen van de polis en het restant voldoen uit eigen middelen. U heeft nu echter een betaalinstructie gekregen voor het gehele bedrag en dit is niet de bedoeling. Hiervoor onze excuses.

De desbetreffende afdeling heeft gisteren een betaalinstructie naar u verzonden voor het verschil. En daarnaast vastgelegd in het systeem dat wanneer u dit deel aan ons heeft overgemaakt, de afdeling de polisgelden kan laten afkopen, zodat het restant van de hypotheek met de polis kan worden afbetaald. (…)"

2.10 Op 30 juli 2020 heeft Quion aan consumenten een brief gestuurd. Hierin staat dat consumenten op 24 juli 2020 een bedrag van € 2.274,80 op hun hypothecaire geldlening hebben terugbetaald en dat de hoogte van hun hypothecaire geldlening vanaf 24 juli 2020 nog € 99.725,20 is.

2.11 Op 30 juli 2020 heeft Quion aan Reaal een brief geschreven.

Hierin staat dat de verpanding van de spaarverzekering per 30 juli 2020 komt te vervallen en dat Quion het verzoek aan Reaal doet om de vrijgekomen waarde over te maken naar de bankrekening van Oosteroever.

2.12 Op 20 augustus 2020 heeft Reaal consumenten een offerte voor de afkoop van de spaarverzekering (hierna: afkoopofferte 2) gestuurd. In afkoopofferte 2 staat dat de afkoopwaarde van de spaarverzekering per 1 augustus 2020 € 99.577,76 bedraagt.

2.13 Op 10 september 2020 heeft Quion van Reaal een bedrag van € 98.979,02 ter zake van de afkoopwaarde van de spaarverzekering ontvangen.

2.14 Op 21 september 2020 heeft Quion aan consumenten een aflossingsnota (hierna: aflossingsnota 2) gestuurd. In aflossingsnota 2 staat dat de hypothecaire geldlening van consumenten nog € 99.725,20 bedraagt en dat zij op 10 september 2020 € 99.876,17 (inclusief € 150,97 rente) aan Oosteroever moeten betalen om hun hypothecaire geldlening helemaal terug te betalen.

2.15 Op 6 oktober 2020 heeft Quion van Reaal een bedrag van € 598,74 ter zake van de afkoopwaarde van de spaarverzekering ontvangen.

2.16 Op 20 oktober heeft Quion aan consumenten een brief gestuurd. Hierin staat:

"(…) Het bedrag da uw verzekeraar aan ons heeft betaald, is niet voldoende om uw lening geheel af te lossen. Uw verzekeraar heeft op 10 september 2020 een bedrag van € 98.979,02 overgemaakt op ons bankrekeningnummer. Op 6 oktober 2020 heeft uw verzekeraar een bedrag aan ons betaald van € 598,74. Om uw lening te beëindigen per 10 september 2020, moeten wij een bedrag van € 99.876,17 ontvangen. Omdat de bedragen die uw verzekeraar heeft overgemaakt niet voldoende zijn om uw lening geheel af te lossen, moet u nog € 298,41 betalen. (…)"

2.17 Op 27 oktober 2020 heeft Quion aan consumenten een brief gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

"(…) Op 20 oktober 2020 hebben wij u een brief gestuurd waarin wij aangeven de lening niet te kunnen beëindigen omdat er nog een openstaand saldo is van € 298,41. Dit bedrag staat terecht nog open.

(…) Wij hebben op 10 september 2020 gelden ontvangen van de verzekeraar. Dit is de feitelijke aflosdatum en niet 1 augustus 2020. (…) Dit betekend dat u nog 10 dagen rente bent verschuldigd over de maand september 2020, zijnde € 150,97.

(…) € 298,41 Nog van u te ontvangen

Dit is de rente van 10 dagen die u nog verschuldigd bent van € 150,97 + het verschil tussen de afkoopwaarde en de restant hoofdsom (€99.725,00 - € 99577,76) = € 147,24
€ 150,97 + € 147,24 = € 298,41. (…)"

Consumenten hebben het bedrag van € 298,41 aan Quion betaald.

2.18 Op 1 november 2020 hebben consumenten de onderhavige klacht bij Kifid ingediend.

2.19 Op 11 november 2020 heeft Reaal aan consument 1 een e-mail gestuurd. Hierin staat:

> *"(…)* ***Verschil in afkoopwaarde***
> *Helaas hebben wij op 3 juli 2020 een afkoopofferte verstuurd met daarin een onjuiste afkoopwaarde. Dit is een administratieve fout geweest. Wij bieden hiervoor onze excuses aan. De afkoopwaarde in onze afkoopofferte van 20 augustus 2020 is wel juist. (…)"*

De klacht en vordering van Consumenten

2.20 Consumenten vorderen van Quion een schadevergoeding van € 601,48.

2.21 Consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat Quion toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst die partijen hebben gesloten. Daartoe hebben consumenten de volgende argumenten aangevoerd:

- Consumenten hebben op 5 juli 2020 bij Quion een verzoek ingediend om de hypothecaire geldlening volledig te mogen aflossen op 1 augustus 2020. In diverse correspondentie heeft Quion deze aflossingsdatum bevestigd.
- Quion heeft niet kenbaar gemaakt dat de aflossing van de hypothecaire geldlening afhankelijk is van het betaalmoment door Reaal.
- Quion wist bij voorbaat al dat er extra (rente)kosten zouden ontstaan, maar heeft dit niet aan consumenten gemeld.
- Quion heeft een prominente rol gespeeld bij de vertraging in de aflossing van de hypothecaire geldlening van consumenten.

2.22 Door de toerekenbare tekortkoming van Quion in de nakoming van de overeenkomst hebben consumenten schade geleden. Die schade bestaat uit de rente die zij extra hebben betaald over augustus 2020 (€ 450,51) en september 2020 (€ 150,97), omdat zij niet op 1 augustus 2020 maar eerst op 10 september 2020 de hypothecaire geldlening aan Quion hebben terugbetaald. Consumenten willen door Quion gecompenseerd worden voor de totale schade van € 601,48.

Het verweer van Quion

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

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of Quion gedurende het aflossingsproces van de hypothecaire geldlening van consumenten fouten heeft gemaakt en dientengevolge de schade moet vergoeden die consumenten stellen te hebben geleden. De commissie is van oordeel dat dat niet het geval is en zal dat hierna toelichten.

Hadden partijen overeenstemming over de aflossingsdatum 1 augustus 2020?

3.2 Consumenten hebben het standpunt ingenomen dat partijen overeenstemming hadden over de datum 1 augustus 2020 waarop consumenten hun hypothecaire geldlening zouden aflossen. Quion heeft dat betwist. Volgens Quion hebben consumenten de datum 1 augustus 2020 *zelf* aangedragen en heeft Oosteroever deze datum niet erkend. Consumenten hebben toegelicht dat Quion deze aflossingsdatum heeft genoemd in al haar correspondentie richting consumenten en daarmee de suggestie heeft gewekt dat hun hypothecaire geldlening op 1 augustus 2020 zou worden afgelost.

3.3 Dit standpunt is niet steekhoudend. Het dossier biedt geen aanknopingspunten die tot de conclusie kunnen leiden dat Quion heeft *toegezegd* dat de hypothecaire geldlening van consumenten op 1 augustus 2020 zou worden afgelost. In haar correspondentie richting consumenten heeft Quion deze datum weliswaar herhaaldelijk vermeld, maar deze vermeldingen kunnen naar het oordeel van de commissie niet anders worden uitgelegd dan dat deze een weergave zijn van het verzoek van consumenten om hun hypothecaire geldlening op 1 augustus 2020 te mogen aflossen. Met haar brief van 23 juli 2020, hiervoor opgenomen onder 2.8, heeft Quion consumenten bovendien in niet voor misverstand vatbare bewoordingen geïnformeerd dat 1 augustus 2020 een *voorlopige* aflossingsdatum is. Daarmee is de stelling van consumenten afdoende betwist.

Wat was het moment waarop de hypothecaire geldlening is afgelost?

3.4 Verder hebben consumenten zich op het standpunt gesteld dat Quion hen niet duidelijk heeft gemaakt dat de datum waarop hun hypothecaire geldlening als afgelost zou worden beschouwd, afhankelijk was van het moment waarop de afkoopwaarde van de spaarverzekering door Reaal aan Quion zou zijn betaald. Volgens consumenten heeft Quion hen bovendien niet geïnformeerd dat een aflossing op een latere datum extra rentekosten voor hen zou meebrengen.

3.5 De commissie passeert deze stellingen. Volgens artikel 17 lid 5 van de Voorwaarden, hiervoor opgenomen onder 2.2, moet het verzoek van consumenten om de hypothecaire geldlening af te lossen als niet gedaan worden aangemerkt, indien op de aangekondigde datum het verschuldigde niet is betaald.

Vast staat dat consumenten hun hypothecaire geldlening wilden aflossen met de afkoopwaarde van de spaarverzekering en niet (of slechts voor een marginaal deel) uit eigen middelen. Daartoe hebben consumenten zelf het initiatief genomen. Ook staat vast dat de afkoopwaarde van de spaarverzekering op 1 augustus 2020 nog niet door Reaal aan Oosteroever betaald was. Naar het oordeel van de commissie moet het voor consumenten als 'gemiddeld geïnformeerde, omzichtige en oplettende gewone consumenten' duidelijk zijn geweest dat met het uitblijven van de betaling door Reaal, hun hypothecaire geldlening niet was afgelost. Indien een en ander voor consumenten niet duidelijk was geweest, had het op hun weg gelegen om daar vragen over te stellen aan hun adviseur. Niet gesteld of gebleken is dat zij dat hebben gedaan.

3.6 Dat consumenten als gevolg van de latere aflossing van hun hypothecaire geldlening extra rente verschuldigd zouden zijn, volgt uit artikel 17 lid 2 van de Voorwaarden, hiervoor opgenomen onder 2.2. Daarmee heeft Quion consumenten naar het oordeel van de commissie afdoende geïnformeerd.

Heeft het aflossingsproces te lang geduurd? En zo ja, voor wiens rekening komt dat dan?

3.7 De stelling van consumenten dat Quion kan worden verweten dat het aflossingsproces te lang heeft geduurd, faalt. Consumenten hebben in dit verband toegelicht dat zij niet precies weten wat een reguliere betalingstermijn tussen banken en verzekeraars onderling is. Quion heeft aangevoerd dat twee maanden niet als buitenproportioneel aangemerkt kunnen worden.

3.8 Het is de commissie voldoende duidelijk geworden dat Reaal in het aflossingsproces een prominente rol heeft gespeeld. Op 3 juli 2020 heeft Reaal een afkoopwaarde van de spaarverzekering van € 99.725,20 aan consumenten verstrekt. Zie hiervoor onder 2.5. Vast staat dat dat een *verkeerde* afkoopwaarde was en dat de *juiste* afkoopwaarde van de spaarverzekering € 99.577,76 was (dat is € 147,44 lager). Zie hiervoor onder 2.19. Naar aanleiding van die verkeerde afkoopwaarde hebben consumenten op 24 juli 2020 € 2.274,80 op hun hypothecaire geldlening terugbetaald aan Oosteroever. In haar brief aan consumenten van diezelfde datum, hiervoor opgenomen onder 2.9, heeft Quion consumenten geïnformeerd dat zij na ontvangst van dit bedrag bij Reaal de afkoopwaarde van de spaarverzekering zou opvragen met het doel deze te gebruiken om de hypothecaire geldlening van consumenten af te lossen. Op 30 juli 2020 (dat is binnen vier werkdagen in een zomervakantieperiode) heeft Quion dat verzoek aan Reaal gericht. Vervolgens heeft Reaal op 20 augustus 2020 afkoopofferte 2 aan consumenten verzonden met daarin de juiste afkoopwaarde van de spaarverzekering (€ 99.577,76). Deze afkoopwaarde heeft Reaal op 10 september 2020, althans voor het grootste deel (€ 98.979,02), aan Oosteroever betaald. Op 6 oktober 2020 volgde het restant van € 598,74 (tezamen is dat € 99.577,76, de juiste afkoopwaarde).

Omdat de hypothecaire geldlening op 10 september 2020 € 99.876,17 bedroeg (€ 102.000,- minus € 2.274,80 vermeerderd met € 150,97 rente), hebben consumenten toen € 298,41 te weinig betaald (dat is € 99.876,17 minus € 98.979,02 minus € 598,74).

3.9 Naar het oordeel van de commissie is weliswaar in voldoende mate komen vast te staan dat er vertraging is opgetreden in het aflossingsproces van de spaarverzekering, niet komen vast te staan is echter dat Quion hiervan een zodanig verwijt kan worden gemaakt dat dit als een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Quion moet worden gekwalificeerd. Quion heeft voldoende voortvarend opgetreden. Daarbij heeft de commissie in aanmerking genomen dat tussen partijen geen termijn is overeengekomen waarbinnen het aflossings-proces afgerond zou moeten zijn. Ook heeft daarbij een rol gespeeld dat de vertraging hoofdzakelijk te wijten is aan de verkeerde afkoopwaarde die Reaal aanvankelijk heeft opgegeven.

Moet Quion schadevergoeding aan Consumenten betalen?

3.10 Nu in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat Quion fouten heeft gemaakt, is Quion niet verplicht een schadevergoeding aan Consumenten te betalen. Het zou Quion overigens sieren als zij, onverplicht, de eerder aangeboden coulancebetaling geheel of gedeeltelijk zou verrichten.

Conclusie

3.11 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Quion is tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen jegens Consumenten. Quion hoeft geen schadevergoeding aan Consumenten te betalen. De Commissie wijst de vordering daarom af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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.