Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0980

(mr. dr. D.P.C.M Hellegers, voorzitter en mr. R.A. Blom, secretaris)

Klacht ontvangen op	21 juli 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Quion Groep B.V., h.o.d.n. Hypotrust, gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Quion
Datum uitspraak	21 november 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Deels niet-behandelbaar. Vordering voor het overige afgewezen. De consument vindt dat Quion ongeoorloofd lang bezig is geweest met het beoordelen van de hypotheekaanvraag en dat Quion dit bewust heeft gedaan om vervolgens de aanvraag zonder gegronde reden af te wijzen. De commissie is van oordeel dat het deel van de klacht over het onterecht weigeren van de hypotheekaanvraag niet behandelbaar is. Niet is gebleken dat de reden van de afwijzing in strijd met de wet is. Het klachtonderdeel over de beoordelingsduur wijst de commissie af, de commissie heeft onvoldoende onderbouwd dat de beoordeling ongeoorloofd lang heeft geduurd.

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) het verweerschrift van Quion; 3) de repliek van de consument en 4) 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 Quion 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 via zijn tussenpersoon op 11 november 2021 bij Quion een hypotheekaanvraag gedaan. Diezelfde dag stuurt Quion namens de geldverstrekkers een renteaanbod. Bij de geoffreerde hypothecaire geldlening is de rente 1,35% bij een rentevaste periode van 20 jaar.

Op de offerte is vermeld dat het aanbod geldig is tot 11 maart 2022. Op de offerte zijn de Algemene Voorwaarden voor een hypothecaire lening en hypotheek Hypotrust (AV 2008) (hierna: de 'voorwaarden') van toepassing.

2.2 Op 24 november 2021 heeft de consument het aanbod geaccepteerd. Quion heeft de consument gevraagd om documenten aan te leveren om de aanvraag compleet te maken en te kunnen beoordelen. Tussen 2 februari 2022 en 10 maart 2022 heeft Quion meermaals om aanvullende stukken gevraagd zoals bankafschriften, aangifte inkomstenbelasting over meerdere jaren en stukken van de vereniging van eigenaren van de aan te kopen woning.

2.3 Op 11 maart 2022 was het dossier nog niet als compleet aangemerkt en, omdat op die datum het renteaanbod zou komen te vervallen, heeft Quion het aanbod verlengd. Na de verlenging heeft Quion om aanvullende stukken voor de completering van de aanvraag verzocht en het dossier ter beoordeling bij veiligheidszaken gelegd.

2.4 Bij brief van 7 april 2022, 6 maanden na de aanvraag, heeft Quion de hypotheek-aanvraag afgewezen met als reden dat er onvoldoende vertrouwen is in de aanvraag op basis van de aangeleverde documenten.

2.5 Op 13 april 2022 heeft de consument een aanvraag bij de ING ingediend en een week later heeft de ING een bindende offerte uitgebracht. Uiteindelijk is op 24 augustus 2022 de hypotheek van de ING gepasseerd.

De klacht en vordering

2.6 De consument vindt dat Quion ongeoorloofd lang bezig is geweest met het beoordelen van de hypotheekaanvraag. Tijdens de aanvraag heeft Quion meermaals om informatie verzocht die niet relevant was voor de beoordeling van de lening. De consument krijgt de indruk dat Quion de zaak bewust heeft vertraagd tot het moment dat de aanvraag commercieel niet meer interessant was voor de geldverstrekker - als gevolg van de veel hogere rentestand - om dan de aanvraag zonder gegronde reden af te wijzen. Dit gevoel wordt gesterkt door het feit dat de ING de hypotheekaanvraag wel binnen een week had goedgekeurd.

2.7 Doordat het proces bij de Quion zo lang heeft geduurd, heeft de consument pas veel later bij de ING een nieuwe hypotheekaanvraag kunnen doen met als gevolg dat hij een hogere rente betaalt voor zijn huidige hypothecaire lening. De consument vordert een financiële tegemoetkoming van Quion. De schade bedraagt volgens hem € 20.000,00, het verschil in rente over de gehele looptijd van de lening tussen het renteaanbod van Quion en de rente op zijn huidige hypothecaire lening bij de ING.

Het verweer

2.8 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

3.1 Het geschil gaat om de vraag of Quion de hypotheekaanvraag heeft mogen weigeren en of zij er te lang over heeft gedaan om de aanvraag te beoordelen. Daarbij ziet de commissie zich ook voor de vraag gesteld of Quion gehouden is om de schade van de consumenten te vergoeden.

3.2 De commissie is van oordeel dat het deel van de klacht over het onterecht weigeren van de hypotheekaanvraag niet behandelbaar is. Over het deel van de klacht over de beoordelingsduur oordeelt de commissie dat de beoordeling niet ongeoorloofd lang heeft geduurd. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

Behandelbaarheid van de weigering

3.3 In vraag 2 onder 3 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022 is bepaald dat de Geschillencommissie geen klachten behandelt die zien op de weigering om een overeenkomst met een consument aan te gaan of uit te breiden, tenzij de klacht is dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. Niet gebleken is dat Quion misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. Quion heeft de aanvraag met reden omkleed afgewezen; er was op basis van de stukken onvoldoende vertrouwen in de consument. Het klachtonderdeel dat gaat over weigeren van de aanvraag zonder gegronde reden(en) is dan ook niet-behandelbaar. Omdat dit deel van de klacht niet-behandelbaar is, wordt dit klacht-onderdeel niet inhoudelijk behandeld door de Geschillencommissie.[1]

Duur van de behandeling van de hypotheekaanvraag

3.4 De commissie oordeelt verder dat niet is gebleken dat de behandeling van de aanvraag ongeoorloofd lang is of dat Quion dit proces bewust heeft vertraagd.

3.5 De consument heeft onvoldoende onderbouwd dat de aanvraag onnodig lang heeft geduurd. Strikt genomen is een hypotheekaanvraag van 6 maanden aan de lange kant, maar Quion heeft met een chronologisch overzicht inzichtelijk gemaakt dat meermaals het dossier is beoordeeld en dat die beoordeling heeft geleid tot aanvullende vragen en dat die vervolgvragen de commissie niet als onredelijk voorkomen. De beoordeling en het opvragen van aanvullende informatie volgt elkaar bovendien snel op.

[1] Vergelijk GC Kifid 2022-0666.

Niet is gebleken dat Quion de stukken wekenlang heeft laten liggen en pas daarna terug is gekomen met aanvullende vragen of verzoeken.

3.6 Ook de door de consument geuite vermoedens - waarom volgens hem het proces door Quion opzettelijk zou zijn vertraagd – heeft de consument niet onderbouwd. Het enkele feit dat de hypotheekrente was verhoogd, is daartoe onvoldoende. Ook het feit dat de ING de hypotheekaanvraag binnen één week heeft geaccepteerd, is geen bewijs voor die stelling. Immers, de consument had alle stukken bij de aanvraag van Quion al verzameld en hoefde deze stukken enkel bij de ING te overleggen. Dat de ING op grond van de stukken geen aanleiding heeft gezien om vraagtekens te zetten bij het vertrouwen in de aanvraag, bewijst niet dat Quion de aanvraag heeft afgewezen omdat dit voor de geldverstrekker commercieel beter was. Iedere geldverstrekker heeft een eigen acceptatiebeleid en mag zelf beslissen of zij iemand wensen te accepteren.

Recht op schadevergoeding

3.7 De commissie concludeert dat niet gebleken is dat Quion toerekenbaar is tekort-geschoten in haar zorgplicht of dat Quion onrechtmatig heeft gehandeld tegenover de consumenten. Er is dan ook geen grond om een schadevergoeding toe te kennen. De klacht is ongegrond.

4. De beslissing

De commissie oordeelt dat een deel van de klacht niet-behandelbaar is. Voor het overige wijst de commissie de vordering af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk 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 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 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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