Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0974
(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 24 februari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Quion 20 B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de geldverstrekker
Datum uitspraak	: 16 november 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wetgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Hypotheek. Contractuele voorwaarden. De consument heeft destijds met de geldverstrekker een hypothecaire overeenkomst van geldlening (verder: geldlening) afgesloten. Op grond van de daarop toepasselijke contractuele voorwaarden kan het rentecontract na het overlijden van een geldnemer tussentijds kosteloos worden opengebroken. De partner van de consument die geen partij is bij die geldlening overlijdt op enig moment. De consument heeft vervolgens de geldverstrekker verzocht om het rentecontract van de geldlening tussentijds open te breken. De geldverstrekker heeft hierop twee keer een voorwaardelijk renteaanbod gedaan. Het eerste renteaanbod bevatte geen vergoedingsrente. Dit renteaanbod is vervallen omdat het niet tijdig is geaccepteerd. In het tweede toegestuurde aanbod is wel een bedrag aan vergoedingsrente opgenomen. De consument klaagt erover dat de geldverstrekker haar niet meer een renteaanbod zonder vergoedingsrente wil doen en vordert dat dit alsnog wordt gedaan. De klacht en de daarop gebaseerde vordering worden afgewezen omdat de contractuele relatie van partijen en/of de wet daarvoor geen ruimte bieden.

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 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 met de geldverstrekker in 2007 een hypothecaire geldlenings-overeenkomst (verder: geldlening) gesloten tegen een rente van 4,9%. De rente staat voor 30 jaar vast. De relevante artikelen van de op de geldlening toepasselijke voorwaarden zijn in de bijlage bij deze uitspraak gevoegd.

2.2 De kosten van de geldlening worden na verloop van tijd betaald door de consument en haar partner met wie zij een geregistreerd partnerschap is aangegaan. De partner van de consument overlijdt op [datum] 2020. In november 2020 heeft de consument contact opgenomen met een adviseur om haar bij te staan bij het wijzigen van het 30 jaar durende rentecontract.

2.3 De consument heeft de adviseur op 6 november 2020 gemaild *"(…) Echt fantastisch nieuws, dat jullie de toezegging hebben gekregen dat ik boetevrij een nieuwe hypotheek mag afsluiten (…)"*.

2.4 De adviseur heeft hierop de consument op 9 november 2020 gemaild dat de geldverstrekker is gevraagd *"of ze ook akkoord gaan met een interne renteafkoop (dan blijf je bij Hypotrust) en daar moeten ze nog antwoord op geven"*. Hiernaast heeft de adviseur gerefereerd aan een met de geldverstrekker gevoerd telefoongesprek waarin is aangegeven *"(…)dat er boetevrij naar een andere bank overgesloten kan worden maar dan moet ook het inkomen voldoende zijn (…)"*.

2.5 Vervolgens heeft de geldverstrekker de consument op 19 november 2020 een aanbod toegestuurd waarin staat dat geen vergoeding betaald hoeft te worden als de oude rente verandert. In die brief staat ook: *"(…)*
***Let op!** Reageer op tijd. Dit voorstel vervalt op 3 december 2020. Ontvangen wij uw formulier na deze datum? Dan kunnen wij uw rente niet veranderen. U moet dan een nieuw formulier 'Rente veranderen' invullen. U ontvangt dan van ons een nieuw voorstel. De rente en kosten in een nieuw voorstel kunnen verschillen van het voorstel bij deze brief. (…)"* .

2.6 Nadat het eerste renteaanbod was vervallen, heeft de consument een tweede renteaanbod ontvangen. In dit tweede renteaanbod (4 januari 2021) staat dat het veranderen van de rente geld kost en daarvoor € 41.217,33 moet worden betaald. In die brief schrijft de geld-verstrekker dat op 19 november 2020 een onjuist voorstel is toegestuurd waarvoor excuses worden aangeboden.

2.7 Op 6 januari 2021 heeft de adviseur van de consument zich over dit tweede voorstel beklaagd en de geldverstrekker gemaild: *"(…) Het vorige voorstel is komen te vervallen, had voor 03-12 retour gemoeten maar omdat ze misschien wilde overstappen naar een ander label, was deze nog niet retour gestuurd. We krijgen 17-12 een antwoord dat een ander label niet kon en hebben toen direct een nieuw voorstel opgevraagd omdat de vorige is komen te vervallen. (…)".*

2.8 Nadat het partijen niet is gelukt om in onderling overleg tot een oplossing te komen, heeft de consument haar klacht bij het Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.9 Kort gezegd klaagt de consument erover dat (medewerkers van) de geldverstrekker meer dan eens verkeerde informatie heeft (hebben) verstrekt. Informatie waarop ze mocht vertrouwen. In eerste instantie is haar namelijk duidelijk gemaakt dat het rentecontract kosteloos kon worden opengebroken. Het eerste renteaanbod sloot ook hierop aan. De consument heeft met het retourneren van dat eerste renteaanbod gewacht omdat haar adviseur en de geldverstrekker overlegden over de hoogte van de daarin vermelde marktrente. Een nieuw renteaanbod is aangevraagd nadat er over de hoogte van de rente duidelijkheid was verkregen en voorts was gebleken dat het oversluiten naar een andere geldverstrekker niet mogelijk was. Tot schrik van de consument hield dat tweede renteaanbod in dat na betaling van een hoog bedrag het rentecontract kon worden opengebroken. De lasten van de geldlening zijn nu na het overlijden van haar partner en het wegvallen van diens inkomen nauwelijks op te brengen. Gelet op al hetgeen is voorgevallen vraagt de consument de geldverstrekker haar tegemoet te komen door de boeterente kwijt te schelden zodat haar maandlasten worden verlaagd. De consument beschikt niet over eigen middelen om in te kunnen gaan op het coulanceaanbod van de geldverstrekker waarin deze aanbood een deel van de boeterente te zullen betalen.

2.10 De geldverstrekker heeft voorts verkeerde informatie gegeven over het verlagen van de risicoklasse van de geldlening en de daarmee verband houdende rentestanden. De consument vindt deze gang van zaken onprofessioneel.

Het verweer

2.11 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

Inleiding

3.1 In de kern is de klacht van de consument gericht op de vraag of de geldverstrekker in dit geval ertoe verplicht kan worden voor het tussentijds omzetten van een rentecontract geen boeterente in rekening te brengen. De commissie heeft goede nota genomen van hetgeen de consument over haar persoonlijke situatie heeft gedeeld, maar er zijn geen gronden om de geldverstrekker te verplichten het rentecontract kosteloos open te breken. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

Eerste renteaanbod

3.2 Vaststaat dat de geldverstrekker de consument in eerste instantie onjuist heeft geïnformeerd over het kosteloos openbreken van het rentecontract, waarvoor de geldverstrekker zich expliciet heeft geëxcuseerd. Ook het renteaanbod dat op deze onjuiste informatie was gebaseerd, was fout. In de relevante voorwaarden (zie bijlage) is immers bepaald dat als een geldnemer overlijdt de geldlening boetevrij kan worden afgelost. De consument heeft destijds als geldnemer de geldlening afgesloten en niet haar partner; het feit dat de consument met haar partner een geregistreerd partnerschap is aangegaan, maakt geen verschil. Hiernaast staat vast dat dit eerste aanbod is komen te vervallen omdat de consument het aanbod niet binnen de daarvoor geldende termijn heeft geaccepteerd. Een rechtsgeldige overeenkomst die de geldverstrekker tot nakoming van het aanbod zou dwingen, is dus niet tot stand gekomen. Op deze grond is de vordering dus niet toe te wijzen.

Tweede renteaanbod

3.3 In het geval de consument stelt dat ze gerechtvaardigd erop mocht vertrouwen dat de geldverstrekker geen kosten in rekening zou brengen bij het tussentijds openbreken van het rentecontract, gaat de commissie uit van hetgeen daarover in artikel 3:35 Burgerlijk Wetboek is bepaald (zie bijlage). Op grond van de wet is de geldverstrekker in beginsel gehouden aan hetgeen deze aan de consument heeft verklaard, ook als die verklaring een fout bevatte. Voorwaarde daarvoor is evenwel dat de consument er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat die verklaring de werkelijke bedoeling van de geldverstrekker weergaf. Als duidelijk is of had moeten zijn dat sprake is van een vergissing, hoeft de geldverstrekker niet vast te zitten aan die onjuiste mededeling.

3.4 De commissie is van oordeel dat in deze kwestie de consument redelijkerwijs op de hoogte had kunnen en dus moeten zijn van het feit dat de informatie over het kosteloos openbreken van het rentecontract onjuist was. Zoals hiervoor onder 3.2 al is overwogen, volgt uit de overgelegde offerte dat de consument als geldnemer de geldlening heeft afgesloten.

En uit de eveneens overgelegde voorwaarden volgt dat als een geldnemer overlijdt aanspraak gemaakt kan worden op het kosteloos openbreken van het rentecontract. Met andere woorden: ook op deze grond kan de vordering niet worden toegewezen. De stelling dat de adviseur van de consument met de geldverstrekker in gesprek was over de marktrente en/of het oversluiten van de geldlening, doet hier niet aan af.

3.5 Ook als de consument zou stellen dat de geldverstrekker de financiële consequenties moet dragen van de gemaakte fout, helpt dit haar niet. Volgens Nederlands recht dient de consument, als er sprake is van een fout, door de veroorzaker van die fout geplaatst te worden in de situatie alsof die fout niet was gemaakt. De uitkomst hiervan is gelijk aan de situatie dat de consument direct juist was geïnformeerd. De consument had dan op dat moment reeds geweten geen aanspraak te kunnen maken op het kosteloos openbreken van het rentecontract. De commissie merkt hierbij op dat de geldverstrekker met een coulance-voorstel de consument tegemoet wilde komen. De consument heeft dit voorstel afgewezen omdat ze hiervoor de financiële middelen mist. Hoe spijtig ook: de vordering kan niet op die basis worden toegewezen.

Overige klachtonderdelen

3.6 Alhoewel de vordering niet is gebaseerd op de verkeerde informatie over de risico-indeling van de geldlening en de daarmee verband houdende rentestanden, merkt de commissie op dat de geldverstrekker zich -terecht- heeft geëxcuseerd voor de verwarring die hiermee is veroorzaakt.

Conclusie

3.7 De conclusie luidt dat de klacht van de consument ongegrond moet worden geacht en de daarop gebaseerde vordering moet worden afgewezen.

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.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de wet en de algemene voorwaarden Hypotrust (AV 2002)

Artikel 3:35 Burgerlijk Wetboek

Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.

Artikel 17 (Vervroegde) Aflossing

(…)
6. Vervroegde aflossing kan uitsluiten zonder boete geschieden indien:
(…)
e. geldnemer overlijdt, mits aflossing binnen zes maanden na het overlijden plaatsvindt;
(…)"

Artikel 18 Rente

(…)
6.De geldnemer is, met inachtneming van de terzake geldende bepalingen, gerechtigd om gedurende een rentevastperiode een wijziging van de rentevastperiode te verzoeken, ingaande 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 rentevervalddag waarop de wijziging in werking zou moeten treden.
7. Geldnemer is bij toepassing van het bepaalde in artikel 18 lid 6 van de algemene voorwaarden een boete aan de geldverstrekker verschuldigd. Deze boete is gelijk aan de contante waarde van het renteverschil tussen de rente en de marktrente op het tijdstip van de ontvangst van de in artikel 18.6 van de algemene voorwaarden bedoelde schriftelijke mededeling. Dit renteverschil wordt berekend over de periode vanaf de datum van de ontvangst van de vervroegde aflossing tot aan het einde van de rentevastperiode. De boete wordt berekend over:
a. de restant hoofdsom;
b.(…)
De restant hoofdsom wordt voor de berekening van de boete bij algehele aflossing verminderd met de onder artikel 17 lid 6 van de algemene voorwaarden genoemde vrijstelling van 10%."