Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-686
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 april 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Quion Groep B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Quion
Datum uitspraak	: 21 augustus 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument vordert van Quion dat zij de kosten van zijn nieuwe adviseur voor haar rekening neemt, omdat zijn oud-adviseur en Quion fouten hebben gemaakt bij de omzetting van zijn hypothecaire geldlening in 2018. De Commissie oordeelt dat Quion niet verplicht is de kosten van de nieuwe adviseur te dragen en wijst de vordering af.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door Consument ingediende klacht;
- het verweerschrift van Quion;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

2.1 Consument heeft gezamenlijk met zijn (inmiddels ex-)partner (hierna: de ex-partner) een hypothecaire geldlening afgesloten bij Oosteroever Hypotheken B.V., waarvoor Quion in volmacht optreedt en een aantal diensten verzorgt.

2.2 De hypothecaire geldlening bestond uit een spaarhypotheek van € 94.500,00 en een aflossingsvrije hypotheek met een hoofdsom van € 79.400,00. Aan de spaarhypotheek was een spaarverzekering bij een verzekeraar gekoppeld. De opgebouwde waarde op de spaarverzekeraar zou worden aangewend ter aflossing van (een gedeelte van) de hypothecaire geldlening.

2.3 In verband met de ontbinding van het huwelijk tussen Consument en de ex-partner in mei 2014, is in 2018 een traject gestart om de hypothecaire geldlening – na advies en bemiddeling door een adviseur (hierna: de oud-adviseur) – aan te passen, waarbij de ex-partner zou worden ontslagen uit de hoofdelijke aansprakelijkheid.

2.4 Teneinde de wijzigingen te bewerkstelligen heeft Oosteroever Hypotheken B.V. op 23 januari 2018 een hypotheekofferte aan Consument uitgebracht. De offerte is aan de oud-adviseur verzonden, die de offerte aan Consument heeft doorgestuurd. De offerte gaat uit van een omzetting van de spaarhypotheek naar een annuïtaire hypotheek, nog steeds met een hoofdsom van € 94.500,00. De aflossingsvrije hypotheek zou worden gesplitst in twee aflossingsvrije leningdelen van € 53.500,00 respectievelijk € 25.900,00.

2.5 Consument had voor ogen dat de spaarpolis zou worden losgekoppeld van de hypothecaire geldlening. Met de opgebouwde waarde van de spaarpolis zou één van de aflossingsvrije leningdelen geheel worden afgelost. De resterende waarde van de spaarverzekering zou in mindering worden gebracht op het andere aflossingsvrije leningdeel. Consument heeft het formulier ter beëindiging van de spaarverzekering op 13 januari 2018 ondertekend.

2.6 Op 7 februari 2018 heeft Oosteroever Hypotheken B.V. de oud-adviseur als volgt bericht:

> *"(…)*
> *De omzetting is akkoord bevonden conform bijgaand leningoverzicht. De omzetting zal na ontvangst van de ondertekende akte van ontslag en een kopie van de definitieve akte van verdeling administratief worden verwerkt. De akte van ontslag is naar de notaris verzonden.*
> *(…)"*

2.7 Voor het afronden van de omzetting was dus een door Consument en de ex-partner getekende akte van ontslag nodig. De ex-partner heeft deze akte onder volmacht getekend en de notaris diende de volmachtverklaring aan Quion te verstrekken. Ondanks aanmaningen daartoe door Quion bleef een reactie van de notaris uit.

2.8 Quion heeft op 28 december 2018 (zonder de getekende volmachtverklaring van de ex-partner) de verzekeraar bericht dat de verpanding van de spaarpolis per 1 januari 2019 zal komen te vervallen onder de voorwaarde dat de opgebouwde waarde zou worden overgemaakt als extra aflossing op de hypothecaire geldlening. De verzekeraar heeft Consument op 28 december 2018 per brief bericht dat hij hiertoe een keuzeformulier tot afkoop van de spaarpolis dient in te vullen en te retourneren. De handtekening van de ex-partner was hiervoor ook vereist.

2.9 De verwachte verlaging van de maandlasten bleef uit, reden waarvoor Consument in februari 2019 een andere adviseur (hierna: de nieuwe adviseur) heeft benaderd.

2.10 De nieuwe adviseur heeft geconcludeerd dat de oud-adviseur fouten heeft gemaakt en heeft hem op 13 augustus 2019 als volgt bericht:

> *"Uit het hele dossier blijkt dat er een aantal zaken niet goed is gegaan. Waar dat fout is gegaan, laat ik in het midden. Ik noem als belangrijkste punten:*
> - *Het niet afkopen van de spaarpolis, waardoor de hypotheeklasten niet zijn gedaald, maar gestegen*
> - *Ook staat in de bindende hypotheekofferte niets over de mogelijkheid van boetevrije aflossing uit de \| afkoopwaarde van de spaarpolis*
> - *Verpanding van polissen die niet (meer) bestaan - Box 3 deel dat Box 1 deel is.*
>
> *Graag verzoek ik namens [naam Consument] om de hypotheekconstructie in orde te laten maken zoals het moet zijn. (…)"*

2.11 De verzekeraar heeft Consument op 22 mei 2019 opnieuw per brief bericht dat hij het keuzeformulier tot afkoop van de spaarpolis dient in te vullen en te retourneren indien hij de opgebouwde waarde wenst aan te wenden ter aflossing van de spaarhypotheek.

2.12 Consument heeft op 10 september 2019 het keuzeformulier tot afkoop van de spaarverzekering ondertekend. De ex-partner heeft het formulier op 17 oktober 2019 ondertekend. De nieuwe adviseur heeft het ondertekende keuzeformulier aan de verzekeraar toegezonden.

2.13 Op 5 november 2019 heeft de verzekeraar Consument bericht dat het afkoopverzoek van de spaarpolis in goede orde is ontvangen en dat de afkoopwaarde zal worden uitgekeerd.

2.14 Op 26 november 2019 heeft de nieuwe adviseur een factuur van € 1.452,00 aan Consument uitgebracht. De factuur is door tussenkomst van de oud-adviseur bij Quion gedeclareerd. Quion heeft zich bereid getoond een gedeelte van deze factuur, namelijk een bedrag van € 675,00, te vergoeden, waarna de nieuwe adviseur het resterende deel heeft gedeclareerd bij de oud-adviseur. De oud-adviseur heeft zich niet bereid getoond het resterende deel te vergoeden en Quion heeft geweigerd ook dit deel te betalen. De nieuwe adviseur heeft een klacht bij Quion ingediend. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, waarna de nieuwe adviseur namens Consument het geschil aan Kifid heeft voorgelegd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert een schadebedrag van € 1.707,00 vermeerderd met wettelijke rente sinds 10 december 2019.

Dit schadebedrag bestaat uit de factuur van de nieuwe adviseur van € 1.452,00 en de factuur van € 255,00 voor de hulp die de nieuwe adviseur Consument heeft geboden bij de interne klachtenprocedure en het indienen van de klacht bij Kifid.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument heeft zijn vordering onderbouwd door te stellen dat Quion ook fouten heeft gemaakt en ten onrechte de schuld bij andere partijen, zoals Consument en de notaris, legt. Quion dient daarom de gehele factuur van de nieuwe adviseur te voldoen.

Verweer van Quion

3.3 Quion heeft zich tegen de stellingen van Consument verweerd. Voor zover nodig wordt daarop in het navolgende ingegaan.

4. Beoordeling

4.1 Aan de Commissie ligt, kort samengevat, de vraag voor of Quion de kosten van de nieuwe adviseur dient te dragen. De Commissie oordeelt dat deze vraag ontkennend moet worden beantwoord en licht dit oordeel in het navolgende toe.

4.2 Consument heeft gesteld dat Quion fouten heeft gemaakt tijdens het omzettingsproces en daarom de facturen van de nieuwe adviseur dient te voldoen. Quion heeft erkend dat zij adequater had kunnen handelen met betrekking tot het rappelleren van de notaris en heeft aangeboden een bedrag van € 675,00 te voldoen. Quion ziet geen aanleiding alle kosten voor haar rekening te nemen, nu Quion geen relatie met Consument heeft. Consument is wel een opdracht van dienstverlening aangegaan met de oud-adviseur en het had op de weg van Consument gelegen zijn onvrede bij deze adviseur kenbaar te maken, zodat de oud-adviseur herstelwerkzaamheden had kunnen uitvoeren. Het is de keuze van Consument zelf geweest om een andere adviseur te benaderen en hij dient dan ook zelf de factuur van de nieuwe adviseur te voldoen.

4.3 De Commissie stelt op grond van de door partijen ingebrachte stukken vast dat de omzetting vlak na 7 februari 2018 gerealiseerd had kunnen worden, indien de oud-adviseur de ondertekende akte van ontslag en een kopie van de definitieve akte van verdeling had toegezonden. Dat de oud-adviseur hieraan niet heeft voldaan, is naar het oordeel van de Commissie geen omstandigheid die redelijkerwijs voor rekening en risico van Quion dient te komen.

4.4 Quion heeft zelf ook herinneringen aan de notaris verzonden en heeft uiteindelijk, zonder de benodigde documenten, in december 2018 alsnog het afpandbericht aan de verzekeraar verzonden.

Hoewel Quion erkent dat zij adequater had kunnen handelen, is het een feit dat de benodigde stukken niet waren aangeleverd. De verzekeraar heeft Consument dezelfde dag bericht dat hij het keuzeformulier dient in te vullen en ondertekend terug te sturen. Dat Consument dit niet heeft gedaan, is ook geen omstandigheid die redelijkerwijs voor rekening en risico van Quion dient te komen.

4.5 De verzekeraar heeft vervolgens in mei 2019 nogmaals het keuzeformulier toegestuurd, dat pas in september 2019 door Consument en in oktober 2019 door de ex-partner is ondertekend. Dat de waarde van de spaarverzekering pas in november 2019 is uitgekeerd en is aangewend ter aflossing van de aflossingsvrije leningdelen, is dan ook niet aan Quion te wijten.

4.6 De Commissie ziet geen aanknopingspunten op basis waarvan Quion de kosten van de nieuwe adviseur dient te dragen. Hierbij neemt zij in overweging dat het tot de taken van de oud-adviseur hoort om Consument te begeleiden en het proces correct af te ronden. De Commissie volgt hierin het verweer van Quion dat het de keuze van Consument zelf is geweest om een nieuwe adviseur te benaderen. Bovendien had de doorlooptijd verkort kunnen worden als Consument de benodigde documenten sneller had aangeleverd.

4.7 Hoewel Quion hiertoe niet kan worden verplicht, merkt de Commissie op dat het Quion zou sieren als zij het toegezegde aanbod ter vergoeding van € 675,00 gestand zou doen. Voor het overige oordeelt de Commissie dat de klacht ongegrond is en wordt de vordering afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van 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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.