Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0759

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	25 september 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Quion Hypotheekbemiddeling B.V., handelend onder de naam HQ Hypotheken, gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de geldverstrekker
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Hypothecaire geldlening. Opzegging. De consument heeft zijn hypotheek overgesloten en stelt dat hij alle maandtermijnen aan de geldverstrekker betaald heeft. De consument klaagt ook over onzorgvuldig handelen van de geldverstrekker. De geldverstrekker betwist dit. De commissie is van oordeel dat de stellingen van de consument niet zijn komen vast te staan. De vordering wordt afgewezen.

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) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift 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 Op 4 november 2014 heeft de consument een hypothecaire geldlening van € 157.005,- afgesloten bij de geldverstrekker. De hypotheekkosten zijn € 661,94 per maand en worden via automatische incasso geïnd.

2.2 Op 20 september 2024 is door de adviseur van de consument een voorlopige aflosnota opgevraagd. In antwoord hierop heeft de geldverstrekker op 24 september 2024 een pro-forma-aflosnota toegestuurd.

2.3 Op 7 november 2024 is door de geldverstrekker een royementsvolmacht afgegeven.

2.4 Op 2 december 2024 heeft de consument handmatig en via een automatische incasso een bedrag van € 661,94 overgemaakt naar de geldverstrekker.

2.5 Op 4 december 2024 heeft de geldverstrekker een aflosnota opgesteld. Hierin staat het volgende:

De hoogte van uw lening op 9 december 2024	*€ 119.354,86*	
Rente over uw lening	*€ 107,72*	
Achterstand	*€ - 661,94*	
Totaal 'Betalen"		*€ 118.800,64*

2.6 Op 9 december 2024 is de nieuwe hypotheekakte gepasseerd.

2.7 Op 8 januari 2025 heeft de geldverstrekker een jaaropgave voor het jaar 2024 gestuurd, waarop staat dat de lening per 31 december 2024 op € 0,- staat. Er staat ook in:

> *'In deze jaaropgave staan de rente, de kosten en alle andere bedragen die u in 2024 moest betalen. Alle bedragen zijn afgerond op hele euro's. Heeft u rente of kosten niet betaald? Dan hebben we daar geen rekening mee gehouden.'*

2.8 Na het oversluiten van de hypotheek heeft de geldverstrekker de consument verzocht om € 661,94 aan haar te voldoen.

De klacht en vordering van de consument

2.9 De consument vordert dat de geldverstrekker de vordering van € 661,94 intrekt en licht dit als volgt toe. De geldstrekker heeft, zonder overleg en toestemming, na de eindafrekening (hierna: jaaropgave) nog een extra bedrag van € 661,94 van hem gevorderd, terwijl hij aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan. De geldverstrekker is gebonden aan haar jaaropgave. Is het passeren van de akte bindend, vraagt de consument zich ook af. Hij ontkent dat een maandbedrag door hem is gestorneerd. Dit is puur verzonnen.

Het verweer van de geldverstrekker

2.10 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

Waar gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de geldverstrekker in strijd met haar zorgplicht heeft gehandeld tegenover de consument. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en licht dit als volgt toe.

3.2 Op grond van de overeenkomst is de consument verplicht om maandelijks een bedrag van € 661,94 aan de geldverstrekker te betalen. Dit bedrag wordt achteraf geïncasseerd per automatische incasso. Tussen partijen staat vast dat de consument op 2 december 2024 zowel handmatig als per automatische incasso € 661,94 heeft overgemaakt aan de geldverstrekker. In antwoord hierop heeft de geldverstrekker op 4 december 2024, rekening houdend met beide voornoemde betalingen, een definitieve aflosnota opgesteld. Volgens de geldverstrekker heeft er daarna een storno plaatsgevonden, waardoor er nog een bedrag van € 661,94 openstaat. De consument betwist dit.

Wie draagt de bewijslast?

3.3 Op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (hierna: Rv) is de partij die zich beroept op een rechtsgevolg van een feit ook degene die bewijs moet aandragen van dat feit, tenzij dat onredelijk zou zijn. Kort gezegd; "wie stelt, moet bewijzen'. De geldverstrekker beroept zich erop dat haar stelling dat er een storno ten bedrage van € 661,94 heeft plaatsgevonden tot rechtsgevolg heeft dat de consument nog een bedrag van € 661,94 moet betalen. Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat het in dit geval onredelijk zou zijn om van de geldverstrekker te verlangen dat zij haar stelling met bewijs onderbouwt. De geldverstrekker draagt daarom het bewijsrisico.

3.4 Uit de door de geldverstrekker aan de commissie overgelegde mutaties in het systeem van de geldverstrekker en een bankafschrift blijkt dat er een storno aan de consument heeft plaatsgevonden op 6 december 2024 van een bedrag van € 661,94 wegens onvoldoende fondsen. Naar het oordeel van de commissie heeft de geldverstrekker hiermee voldoende aangetoond dat een bedrag van € 661,94 op 6 december 2024 is teruggestort aan de consument. Nu dit bedrag ook in mindering is gebracht op de definitieve aflosnota van 4 december 2024, oordeelt de commissie dat de geldverstrekker nog een opeisbare vordering heeft op de consument van € 661,94. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Heeft de geldverstrekker haar zorgplicht geschonden?

3.5 Als uitgangspunt geldt dat de geldverstrekker de consument informatie verschaft die volledig, correct en niet misleidend is. Het is de commissie niet gebleken dat de geldverstrekker in dat verband haar zorgplicht heeft geschonden.

3.6 De consument verwijt de geldverstrekker dat zij zich niet houdt aan de jaaropgave van 8 januari 2025, waarop staat dat de lening volledig is afgelost. Naar het oordeel van de commissie kan uit de informatie op deze jaaropgave redelijkerwijs niet worden afgeleid dat de geldverstrekker gebonden is aan dit overzicht in die zin dat zij haar recht op betaling van de vordering ten bedrage van € 661,94 heeft verloren.[1]

[1] Zie Hoge Raad van 13 maart 1981, ECLI:NL:HR:1981:AG4158, te vinden op www.rechtspraak.nl. Voor de uitleg van de tussen partijen gesloten overeenkomst komt het aan op de zin die partijen over en weer redelijkerwijs aan elkaars verklaringen en gedragingen mochten toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten (de 'Haviltex-norm)

De geldverstrekker heeft namelijk in haar jaaropgave een duidelijk voorbehoud gemaakt voor het geval, zoals in deze zaak, niet alle kosten of rente zijn betaald. Er staat in: '*Heeft u rente of kosten niet betaald? Dan hebben we daar geen rekening mee gehouden.*'

3.7 De consument stelt ook dat de notariële akte, die is gepasseerd op 9 december 2024, bindend is voor partijen. De commissie heeft deze stelling opgevat als een verwijt aan de geldverstrekker dat zij geen recht op terugbetaling heeft na het passeren van de nieuwe hypotheekakte bij de notaris. Er rust nu een nieuwe hypotheek op het woonhuis van de consument en het oude recht van hypotheek van de geldverstrekker is, naar de commissie aanneemt, komen te vervallen. Wat dan overblijft, is de geldleningsovereenkomst zonder recht van hypotheek op het woonhuis van de consument. Op basis hiervan blijft de consument verplicht de leensom, inclusief rente en kosten, terug te betalen aan de geldverstrekker. Op 9 december 2024 was de leensom € 119.354,86, zoals toegelicht in de brief d.d. 4 december 2024 van de geldverstrekker aan de consument. Nu dit bedrag niet volledig is terugbetaald, zoals is toegelicht onder punt 3.4, heeft de geldverstrekker na de passeerdatum nog een vordering op de consument uit hoofde van de achterstallige termijn.

3.8 Wel is de commissie van oordeel dat de geldverstrekker de consument eerder op de hoogte had kunnen stellen van het openstaande bedrag. Dit is voor het eerst op 28 januari 2025 gebeurd, en dat is vrij laat. De commissie geeft de geldverstrekker in overweging om haar processen hierop aan te passen. Dit kan echter niet leiden tot een gegrondverklaring van de klacht.

Slotsom

3.9 Alles overziend is het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar dat de vordering wordt opgeëist. De klacht is ongegrond en de commissie wijst de vordering af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. 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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Artikel 150

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.

Artikel 152

1. *Bewijs kan worden geleverd door alle middelen, tenzij de wet anders bepaalt.*

2. *De waardering van het bewijs is aan het oordeel van de rechter overgelaten, tenzij de wet anders bepaalt.*