Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0274

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	27 maart 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Quion Hypotheekbemiddeling B.V., mede namens Oosteroever Hypotheken B.V gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Quion
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypothecaire geldlening en levensverzekering. Door een (administratieve) fout van Quion is vertraging ontstaan in het verzoek van de consument tot het laten uitkeren van het verzekerde kapitaal van de levensverzekering. Dit was bestemd voor het aflossen van de door Quion beheerde hypothecaire geldlening van de geldverstrekker, na het overlijden van wijlen haar echtgenoot. De commissie komt tot de conclusie dat Quion de consument voor de ontstane vertraging voldoende heeft gecompenseerd. Quion is niet verantwoordelijk voor de periode die de verzekeraar nodig heeft gehad om het verzoek te beoordelen en het bedrag uit te keren. De vordering van de consument 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; 3) het verweerschrift van Quion; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Quion.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door de heer [naam].

1.3 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.

1.4 De consument en Quion hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument had samen met wijlen haar echtgenoot een hypothecaire geldlening bij Oosteroever Hypotheken B.V. (hierna: de geldverstrekker), welke hypotheek bij Quion in beheer is. De echtgenoot is op [datum] 2023 overleden. De consument heeft het overlijden op 7 februari 2023 bij Quion gemeld.

2.2 Aan de hypothecaire geldlening was een levensverzekering gekoppeld, welke verzekering bij Reaal Levensverzekeringen N.V. (hierna: de verzekeraar) was afgesloten. Door het overlijden van de echtgenoot van de consument is het verzekerde kapitaal opeisbaar geworden. De gelden dienden gebruikt te worden als aflossing op de hypothecaire geldlening.

2.3 Volgens Quion is de verzekeraar op 12 en 19 april 2023 verzocht om het verzekerde bedrag uit te keren (op de rekening van de geldverstrekker) en heeft zij op 25 mei 2023 een (tweede) rappel van het verzoek aan de verzekeraar gestuurd.

2.4 De verzekeraar heeft het verzekerde bedrag op 6 juni 2023 aan de geldverstrekker uitgekeerd en per deze datum is de aflossing ook door Quion verwerkt.

2.5 Op 19 juni 2023 heeft Quion een bevestiging aan de consument gestuurd dat het bedrag uit de verzekering is gebruikt als aflossing op de hypothecaire geldlening en daarbij een overzicht gegeven van de nieuwe gegevens van de lening. Daaruit blijkt onder andere dat de lening (nog) bestaat uit de volgende drie delen:
- Een aflossingsvrij deel met een rente van 4,30% van 20 jaar rentevast (tot 1 juni 2026)
- Een aflossingsvrij deel met een rente van 2,10% voor 10 jaar rentevast (tot 1 juni 2032); en
- Een deel op basis van annuïteiten met een variabele rente van 5,25% tot 1 juli 2023.

2.6 De consument heeft op 12 juli 2023 een klacht ingediend bij Quion vanwege de lange duur tussen het melden van het overlijden van wijlen haar echtgenoot en het moment dat de verzekerde bedragen uit de verzekering zijn afgelost op de hypothecaire geldlening.

2.7 Uit een brief van 14 juli 2023 van Quion aan de consument blijken de volgende lasten (na aflossing uit de levensverzekering) van de hypothecaire geldlening per 14 juli 2023:
- Aflossingsvrij deel van € 124.518,08; rente 4,30%; maandbedrag € 446,19 (rente);
- Aflossingsvrij deel van € 28.600,00; rente 2,10%; maandbedrag € 50,05 (rente) en een
- Deel van € 12.074,25 op basis van annuïteiten; maandbedrag € 232,64 waarvan rente € 52,82 (op basis van variabele rente van 5,25%).

2.8 Quion heeft bij brief van 14 augustus 2023 erkend dat zij, door een administratie vergissing, de verzekeraar pas 19 april 2023 had geïnformeerd en Quion heeft daar haar excuses voor aangeboden. Bij wijze van compensatie heeft Quion over de periode van 7 februari 2023 tot 19 april 2023 de betaalde rente à € 2.757,86 en de betaalde premie voor de verzekering à € 119,88 aan de consument vergoed.

2.9 De consument was het niet eens met de reactie en handelswijze van Quion en heeft haar klacht bij Kifid ingediend.

2.10 Quion heeft het (totale) bedrag van € 2.877,74 aan de consument overgemaakt.

De klacht en vordering

2.11 De consument klaagt over de vertraging die Quion heeft doen ontstaan bij het (laten) uitkeren van het kapitaal van de levensverzekering als aflossing op de hypothecaire geldlening; na het melden van het overlijden van wijlen haar echtgenoot. Daardoor heeft de consument onnodig lang extra hypotheeklasten moeten betalen. Volgens de consument heeft Quion pas op 24 mei 2023 de verzekeraar verzocht om de bedragen uit te keren. Dit heeft zij ook telefonisch van de verzekeraar en Quion vernomen. Voor zover Quion haar heeft gecompenseerd tot en met 19 april 2023, is dat volgens de consument daarom te kort. De consument acht Quion gehouden om haar ook over de periode van 19 april 2023 tot en met juli 2023 te compenseren voor de (extra) betaalde hypotheeklasten. De consument heeft de volgens haar te veel betaalde hypotheeklasten begroot op een bedrag van € 5.937,- voor de periode van februari tot juli 2023.

Het verweer

2.12 Quion 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 gesteld voor de vraag of de consument recht heeft op (extra) compensatie van Quion vanwege de vertraging die is ontstaan in de afhandeling van het verzoek om de uitkering van de levensverzekering in mindering te (laten) brengen op de hypothecaire geldlening.

3.2 De commissie stelt bij haar beoordeling voorop dat Quion heeft erkend dat er inderdaad door haar toedoen onnodige vertraging is ontstaan bij het opvragen van de gelden bij de verzekeraar. Quion heeft daarvoor aan de consument haar excuses aangeboden en als compensatie de betaalde hypotheeklasten en verzekeringspremies over de periode van 7 februari 2023 tot en met 19 april 2023 aan de consument vergoed (zie 2.7 en 2.9).

3.3 Volgens de consument dient Quion haar echter ook tegemoet te komen in de betaalde hypotheeklasten vanaf 19 april 2023 tot en met juli 2023. Uitgaande van het door de consument berekende bedrag van € 5.937,- verminderd met het al door Quion betaalde bedrag van € 2.877,74, vordert de consument dus nog een bedrag van € 3.059,26 van Quion. De commissie is echter van oordeel dat Quion niet gehouden is om dit (extra) bedrag aan de consument te vergoeden. De commissie licht dit als volgt toe.

Verzoek aan de verzekeraar

3.4 Quion heeft toegelicht en aan de hand van afschriften aannemelijk gemaakt dat zij de verzekeraar op 12 en op 19 april 2023 heeft verzocht om het verzekerde kapitaal van de consument uit te keren voor aflossing op de hypothecaire geldlening. Voor zover de consument heeft gesteld dat zij op 25 mei 2023, zowel van de verzekeraar als van een medewerker van Quion, telefonisch te horen heeft gekregen dat Quion dit verzoek pas op 24 mei 2023 (voor het eerst) heeft gedaan, is daarvan geen bewijs voorhanden. Quion heeft dat gemotiveerd betwist door de afschriften van de door haar verstuurde berichten te overleggen. Bovendien kan het mogelijkerwijs daarbij ook zijn gegaan om de mededeling van de rappel van Quion. De commissie gaat er in dit geval vanuit dat Quion in ieder geval op 19 april 2023 de verzekeraar op de hoogte heeft gesteld en verzocht heeft tot uitkering van de gelden. Gelet op de door Quion erkende fout, acht de commissie het in zoverre ook terecht dat Quion de consument over de periode van 7 februari 2023 tot 19 april 2023 heeft gecompenseerd voor wat betreft haar hypotheeklasten (en verzekeringspremies).

3.5 De commissie is voorts van oordeel dat Quion niet gehouden is om (ook) de hypotheeklasten vanaf 19 april 2023 tot aan het moment dat het kapitaal is uitgekeerd en afgelost op de hypothecaire geldlening, aan de consument te vergoeden. Quion was daarbij immers afhankelijk van de termijn waarop de verzekeraar een dergelijk verzoek verwerkt. Quion is niet verantwoordelijk voor de periode die de verzekeraar nodig heeft gehad om het verzoek te beoordelen en het bedrag uit te keren. Totdat de aflossing daadwerkelijk is verwerkt, zijn voorts de overeengekomen hypotheeklasten verschuldigd. Voor zover de consument heeft gesteld dat Quion ook over juli 2023 onverschuldigd een te hoog bedrag heeft geïncasseerd, is dat niet aannemelijk geworden. Voor zover de consument daarbij haar berekening heeft gebaseerd op de brieven van 14 juli 2023 en 19 juni 2023, merkt de commissie op dat in de brief van 19 juni 2023 ook wordt vermeld dat de consument de bedragen (hypotheeklasten) ieder maand achteraf betaalt. De bedragen die in juli 2023 in rekening zijn gebracht zien daarom op de maand juni 2023, de maand waarin deels (tot 6 juni 2023) de volledige hypotheeklasten nog moesten worden betaald. Naar het oordeel van de commissie is verder onvoldoende gesteld of gebleken dat Quion, nadat zij de aflossing heeft verwerkt, onjuiste (te hoge) bedragen heeft geïncasseerd.

Wat is de conclusie?

3.6 Hoewel de commissie de teleurstelling van de consument begrijpt omdat Quion, door volgens haar een administratieve fout, het verzoek tot het laten uitkeren van de verzekering in eerste instantie niet gelijk goed heeft opgepakt, heeft Quion de consument daar naar het oordeel van de commissie voldoende voor gecompenseerd. Voor zover Quion niet direct in juni 2023 haar excuses heeft aangeboden voor de vertraging die door haar toedoen was ontstaan, verdient dat niet de schoonheidsprijs. Quion heeft echter wel na de (officiële) klacht van de consument haar excuses daarvoor aangeboden.

Voor zover de administratieve fout is veroorzaakt door de inrichting van haar (administratieve) processen, neemt de commissie aan dat Quion zich dat heeft aangetrokken en daar waar mogelijke verbetering nastreeft. Zoals gezegd is de consument naar het oordeel van de commissie in dit geval voldoende door Quion gecompenseerd. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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