Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0438

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. E. Jacobs, secretaris)

Datum uitspraak	7 juni 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Quion Hypotheekbegeleiding B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Quion
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

Hypothecaire geldlening. De commissie beslist dat Quion niet verplicht kan worden een lopende overeenkomst op een voor de consument gunstige wijze aan te passen. De commissie beslist daarnaast dat de datum waarop de consument de eerste offerte heeft ondertekend moet gelden als datum van de nieuwe overeenkomst. Quion heeft een andere datum aangehouden waardoor de consument schade heeft geleden. Deze schade moet Quion vergoeden. De commissie wijst de vorderingen gedeeltelijk toe.

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; 5) de dupliek van Quion; 6) de aanvullende reactie van de consument en 6) de aanvullende reactie 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 een hypothecaire geldlening afgesloten in 2002 bij Knab via Quion. Deze lening bestond uit een Aflossingsvrije Hypotheek en een Beleggings-hypotheek.

2.2 Op 18 augustus 2022 heeft de consument schriftelijk het verzoek gedaan om aanpassing van de lening, omdat de woning van de consument verkocht werd. De consument heeft verzocht om de beleggingshypotheek aan te passen of de beleggingen te 'bevriezen' vanwege de verwachte daling van de opbrengst van de beleggingen. In het contact op 23 augustus 2023 tussen Quion en de consument heeft Quion aangegeven dat dit niet mogelijk is, maar dat de consument na overlegging van een taxatierapport de lening zou kunnen omzetten in een annuïteiten of lineaire hypothecaire geldlening. Daarvoor heeft de consument een aanvraag ingediend en op 13 september 2022 het verzochte taxatierapport ingediend.

2.3 Daarop heeft Quion de consument op 30 september 2022 een offerte gestuurd. De consument heeft dezelfde dag de offerte ondertekend teruggestuurd. Hierop heeft de consument dezelfde dag een ontvangstbevestiging ontvangen. De offerte bevatte een voorstel voor een rentevaste periode van drie maanden tegen een rente van 0,8%.

2.4 Op 7 oktober 2022 heeft Quion de consument een nieuwe offerte toegestuurd met een gewijzigde rente. Op 13 oktober 2022 heeft de consument de nieuwe offerte ondertekend.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert een bedrag van € 16.982,-. Dit is het verschil in waarde van de beleggingshypotheek tussen 18 augustus 2022 en 17 oktober 2022. De schade die de consument heeft geleden door het handelen van Quion tussen 30 september en 17 oktober bedraagt € 3.233,-. De consument vordert ook wettelijke rente over het hele schadebedrag vanaf 18 augustus 2022.

2.6 De consument vindt dat Quion de schade moet vergoeden, omdat Quion de consument geen andere keus liet dan akkoord te gaan met de offerte van 7 oktober 2022 waarop een hogere rente stond dan de offerte die de consument op 30 september 2022 heeft ondertekend. De consument heeft verzocht om een omzetting of 'bevriezing' van de beleggingshypotheek naar een spaarhypotheek, maar heeft nog altijd geen duidelijk antwoord gekregen op basis van welk beleid de beslissing is genomen om die omzetting niet uit te voeren. In plaats daarvan werd de consument verteld dat hij een ander hypotheekproduct kon afsluiten. Daarvoor moest de consument een nieuw taxatierapport indienen waarna een aanbod zou worden gedaan. De consument heeft dit gedaan, ook al is er nooit antwoord gekomen op zijn vragen waarom het niet mogelijk was om de beleggingen te bevriezen of te gelde te maken. Daarentegen heeft de consument onduidelijke berichten gekregen en blijkt uit de communicatie met Quion dat Quion zijn berichten niet goed heeft gelezen. De consument heeft het idee dat er geen rekening is gehouden met zijn wensen en belangen.

2.7 Vervolgens heeft de consument op 30 september 2022 zoals afgesproken met Quion de offerte ondertekend teruggestuurd, aldus de consument. Zonder aankondiging heeft de consument vervolgens een nieuwe offerte gekregen met een hogere rente. De consument heeft hierover contact gehad met Quion, omdat hij het niet eens was met de hogere rente, maar om te voorkomen dat de schade hoger op zou lopen, is de consument akkoord gegaan. Het akkoord betekent niet dat de consument het eens is met de nieuwe offerte. Voor de consument was de variabele rente overigens ook niet het euvel. De consument heeft altijd al een variabele rente gehad en is bekend met de risico's die behoorden bij zijn hypothecaire geldlening. Het probleem is voor de consument dat hij zich onder druk gezet voelde de nieuwe offerte te tekenen, omdat anders de beleggingen niet verkocht zouden kunnen worden. Bovendien zijn bepaalde toezeggingen niet nagekomen, zoals de toezegging van een van de medewerkers dat als de consument de getekende offerte terug zou sturen direct na ontvangst de beleggingen verkocht zouden worden. Dat is niet gebeurd. Dit is laakbaar gedrag.

Het verweer

2.8 Quion heeft de volgende verweren gevoerd.

2.9 De consument is niet bijgestaan door een adviseur, maar heeft zelf de omzetting in gang gezet. Hij is dan ook zelf verantwoordelijk voor de gang van zaken en de consument heeft zelf ook verklaard de gevolgen van zijn financiële beslissingen te accepteren.

2.10 Het aanbod bevatte een rentevaste periode voor drie maanden. Per 1 oktober 2022 is deze rente aangepast voor de volgende drie maanden. Dit is de reden geweest dat Quion de consument een nieuw aanbod heeft gedaan. De offerte die de consument op 30 september 2022 heeft opgestuurd, is pas 3 oktober 2022 door Quion verwerkt. De omzetting van het beleggingsdeel heeft pas op 7 oktober 2022 plaats kunnen vinden. Het proces rondom de renteherziening was dus al doorlopen, dat was immers op 1 oktober 2022, terwijl het proces rondom de omzetting van de hypotheek nog moest plaatsvinden. Had de consument overigens gebruik gemaakt van een adviseur en de adviseur had op 30 september 2022 de getekende offerte gestuurd, dan was de getekende offerte direct in het systeem en in de werkvoorraad gekomen. Door de getekende offerte rechtstreeks naar Quion te sturen, moest deze door een medewerker in het systeem geüpload worden. Dat is op maandag 3 oktober gedaan. Op basis van het lopende rentecontract was de rente toen dus al gewijzigd.

2.11 De omzetting die de consument in eerste instantie verzocht, namelijk het omzetten van de beleggingshypotheek naar een spaarhypotheek is niet mogelijk, omdat de beleggingen niet losgekoppeld kunnen worden van het hypotheekproduct. Dit staat ook uitgelegd op de website van Knab. De omzetting is alleen mogelijk als het gehele product wordt omgezet. Dat is ook wat uiteindelijk is gebeurd.

Dit is bovendien beleid dat geldt tussen de consument en Knab. Quion heeft daar geen invloed op en kan daarom ook niet zelf een dergelijke aanpassing doen.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De commissie moet twee vragen beoordelen. Ten eerste ligt de vraag voor of Quion ten opzichte van de consument verwijtbaar heeft gehandeld door de beleggings-hypotheek niet te bevriezen, maar in plaats daarvan aan te bieden de beleggings-hypotheek om te zetten naar een ander hypotheekproduct. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend. Vervolgens moet de commissie beoordelen of Quion de op 30 september 2022 getekende offerte in behandeling heeft moeten nemen en of de consument als gevolg van het handelen van Quion vanaf 30 september 2022 schade heeft geleden. De commissie beantwoordt deze vraag bevestigend.

Heeft Quion de beleggingshypotheek moeten bevriezen?

3.2 De consument vindt dat Quion laakbaar heeft gehandeld door in plaats van de beleggingen te bevriezen de consument een ander hypotheekproduct aan te bieden. Quion verweert zich door te stellen dat de wens van de consument niet mogelijk was.

3.3 Uit de overgelegde stukken is niet gebleken dat de wens van de consument om de beleggingen te bevriezen of anderszins los te koppelen van de hypotheek mogelijk is geweest. Het is ook begrijpelijk dat het bevriezen of loskoppelen bij een dergelijk product niet mogelijk is. De beleggingshypotheek is immers onderdeel van het hypotheekproduct en zodoende geen beleggingsrekening waarover de consument vrij kan beschikken, maar een hypotheekdeel dat bedoeld is ter aflossing van de hypothecaire geldlening.

3.4 Uit de overgelegde notities van Quion blijkt dat Quion met de consument heeft meegedacht over een passende oplossing om de waardedaling van de beleggingen tegen te gaan. Uiteindelijk is daar een aanbod uitgekomen. Dat aanbod heeft de consument op 30 september 2022 geaccepteerd en geretourneerd. Als de consument niet tevreden was over het aanbod of twijfels had over of dit product wel bij hem paste, dan had het op de weg van de consument gelegen om zich daar verder over te laten informeren, bijvoorbeeld door om advies te vragen bij een adviseur. Het is niet gebleken dat de consument dit heeft gedaan.

3.5 Uit het voorgaande komt de commissie tot de conclusie dat Quion niet verplicht was tegenover de consument om de beleggingshypotheek te bevriezen of los te koppelen. Quion heeft wat dit onderdeel van de klacht betreft niet verwijtbaar gehandeld.

Is de ondertekende offerte van 30 september 2022 geldig?

3.6 De consument is van mening dat het aanbod dat hem gedaan is in de offerte van 30 september 2022 en dat hij op 30 september 2022 heeft geaccepteerd ook het aanbod is dat geldt. Quion is van mening dat er terecht een nieuwe offerte is uitgebracht vanwege de gewijzigde rente en dat de consument hiervan ook op de hoogte had moeten zijn.

3.7 De offerte betreft in feite een aanbod voor een nieuw product dat wordt afgesloten, althans zo blijkt uit de overgelegde stukken en de standpunten die beide partijen hebben ingenomen. Er is wat dat betreft geen voortzetting van de oude relatie, maar een nieuwe relatie die onder nieuwe voorwaarden is ontstaan. De oude overeenkomst waarin eveneens een variabele rente was afgesproken, is dus niet meer van toepassing. Er wordt in de offerte ook niet gesproken over (de voorwaarden van) de oude overeenkomst. Er kan daarom niet verwezen worden naar het lopende rentecontract. Met de offerte is namelijk een nieuw rentecontract afgesloten tegen een rente van 0,8%. Dit aanbod heeft een geldigheidsduur tot 21 december 2022. Als dit renteaanbod elke drie maanden ook tijdens de geldigheid van de offerte zou veranderen, dan zou dit moeten worden opgenomen in de offerte, bijvoorbeeld door te vermelden dat de genoemde rente zou gelden tot 1 oktober 2022 en dat daarna de rente aangepast zou worden, of dat de offerte geldig zou zijn tot 1 oktober 2022. De consument moet hierover geïnformeerd worden. Dit is niet het geval geweest. De consument mocht er dan ook vanuit gaan dat zelfs als hij na 1 oktober 2022 de offerte zou hebben getekend, dit zou zijn tegen een rente van 0,8%, in ieder geval tot de volgende renteherziening.

3.8 Dat de consument bekend is met het concept van de variabele rente wil nog niet zeggen dat hetgeen in de offerte aangeboden wordt terzijde kan worden gesteld. Zelfs als de rente per 1 oktober 2022 in dit aanbod gewijzigd zou kunnen worden, dan nog heeft de consument het aanbod op 30 september 2022 ondertekend en geretourneerd. Daarvan heeft de consument een ontvangstbevestiging gekregen. In die ontvangstbevestiging wordt niet gesproken over een verwerkingstijd of anderszins een indicatie gegeven dat het insturen van de getekende offerte op 30 september 2022 niet betekent dat de consument er ook vanuit mag gaan dat deze datum geldt als datum waarop de overeenkomst ingaat. Ook hierover moet de consument geïnformeerd worden. Dat is niet gebeurd. De consument heeft dus niet kunnen weten dat de datum van 30 september 2022 niet de datum van de overeenkomst is, maar een willekeurige datum waarop de offerte daadwerkelijk door Quion verwerkt wordt.

3.9 De conclusie is dat de consument aan heeft mogen nemen dat de overeenkomst tegen 0,8% rente is ingegaan op 30 september 2022 en dat vanaf dat moment ook het proces in gang zou worden gezet om de oude overeenkomst om te zetten naar de nieuwe overeenkomst.

Nu dit niet is gebeurd, is de omzetting pas in gang gezet op het moment dat de consument de tweede offerte heeft ondertekend. In de tussenliggende periode is de waarde van de beleggingen gedaald. Dit is de schade die de consument heeft geleden.

Conclusie

3.10 Op basis van het voorgaande komt de commissie tot de conclusie dat Quion destijds niet verplicht was de beleggingshypotheek te bevriezen. De datum van 30 september 2022 is de datum waarop er een nieuwe overeenkomst tussen de consument en Quion tot stand is gekomen. Quion moet de schade als gevolg van het niet nakomen van deze overeenkomst aan de consument vergoeden. De klacht is gedeeltelijk gegrond en de vorderingen worden gedeeltelijk toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Quion een bedrag van € 3.233,- aan de consument vergoedt met wettelijke rente daarover vanaf 1 oktober 2022 tot aan de dag van algehele voldoening, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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 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