**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0067**
**(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 11 mei 2021 |
| Ingediend door | : De consument |
| Tegen | : Quion Hypotheekbemiddeling B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Quion |
| Datum uitspraak | : 2 februari 2022 |
| Aard uitspraak | : Niet-bindend advies |
| Uitkomst | : Vordering afgewezen |
| Bijlage | : Relevante bepalingen uit wetgeving |

## Samenvatting

Hypotheek; Renteverlengingsprocedure. Klachtplicht. Het beroep van Quion op artikel 6:89 BW (klachtplicht) wordt afgewezen. Ontvangsttheorie. Niet is komen vast te staan dat de consument (tijdig) haar rentekeuze aan Quion heeft doorgegeven. De klacht wordt ongegrond geacht en de daarop gebaseerde vordering wordt afgewezen.

## 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 met consument gewisselde correspondentie; 3) het verweerschrift van Quion en 4) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Dit heeft als gevolg dat de uitspraak niet-bindend zal zijn en partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

2.1 De consument heeft destijds met haar inmiddels ex-echtgenoot een hypothecaire geldlening bestaande uit twee leningdelen afgesloten.

2.2 De consument heeft van Quion per brief van 25 juni 2018 bericht ontvangen over het aflopen van de rentecontracten van deze leningdelen per 1 oktober 2018. In die brief staat dat voor nieuwe rentecontracten kan worden gekozen door op het bijgevoegde formulier nieuwe rentevasteperiodes aan te kruisen, het formulier te ondertekenen en vóór 17 september 2018 terug te sturen. Als dat formulier voor die datum is ontvangen, dan wordt de gemaakte keuze na 1 oktober 2018 schriftelijk bevestigd.

Als het desbetreffende formulier niet vóór 17 september 2018 wordt ontvangen dan wordt de lening automatisch naar een 5 jaarsvaste rente aangepast.

2.3 Per 1 oktober 2018 is de nieuwe rentevastperiode op 5 jaar gesteld.

2.4 Op de in april 2021 door of op verzoek van de consument opgevraagde pro forma aflosnota staat een te betalen aflosvergoeding van € 2.436,-.

*De klacht en vordering*

2.5 De consument klaagt erover dat Quion de looptijd van de twee rentecontracten op vijf jaar heeft vastgesteld in plaats van op de door haar gekozen periode van 1 jaar. De consument heeft toegelicht bewust voor 1 jaar te hebben gekozen vanwege haar persoonlijke omstandigheden. De consument heeft een mail van haar adviseur overgelegd waarin die keuze door deze adviseur is bevestigd. Het door die adviseur in zijn administratie bewaarde kopie van het formulier met de aangekruiste rentekeuzes is ook in de procedure overgelegd. De consument heeft pas in april 2021 ontdekt dat de rente voor vijf jaar vaststond. Het verschil in rente van ongeveer € 10,- is haar niet eerder opgevallen. De consument stelt geen bericht over de nieuwe rentevastperiode van 5 jaar te hebben ontvangen. De consument heeft de indruk dat Quion haar in haar klacht niet serieus neemt.

2.6 De consument vordert dat Quion haar de teveel betaalde rente zal terugbetalen en haar geen aflosvergoeding in rekening zal brengen. De consument heeft haar schade begroot op € 2.979,- waarbij de wettelijke rente vanaf 21 april 2021 wordt gevorderd over de aflosvergoeding uit de pro forma nota van € 2.436,- . Tijdens de procedure heeft de consument de geldlening naar een andere geldverstrekker overgesloten; de door Quion in rekening gebrachte aflosvergoeding van € 1.500,- heeft de consument betaald.

*Het verweer*

2.7 Quion 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 De consument klaagt over de uitvoering van de renteverlengingsprocedure. De consument is van mening dat Quion haar destijds gemaakte rentekeuzes voor een 1 jaars vaste rente had moeten uitvoeren. Voordat de commissie overgaat tot de inhoudelijke behandeling van de klacht, zal eerst het formele beroep van Quion op de niet-behandelbaarheid van de klacht worden beoordeeld.

Quion heeft namelijk aangevoerd dat de consument te laat heeft geklaagd. In dit verband wordt toegelicht wat onder de klachtplicht wordt verstaan en of het beroep daarop slaagt.

*Klachtplicht*

3.2 In de wet[1] is bepaald dat de consument binnen bekwame tijd moet beklagen nadat hij het gebrek in de prestatie (het niet doorvoeren van de rentekeuze) heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken. Volgens de vaste rechtspraak de Hoge Raad[2] dient bij de beantwoording van de vraag of voldaan is aan de in de wet genoemde klachtplicht acht te worden geslagen op alle relevante omstandigheden van het geval. Hiervoor geldt geen vaste termijn. De termijn is afhankelijk van alle omstandigheden van het geval. Relevant zijn onder meer de waarneembaarheid van het gebrek, de deskundigheid van partijen, de onderlinge verhouding van partijen, de aanwezige juridische kennis en de behoefte aan voorafgaand deskundig advies. De tijd die is verstreken tussen het moment dat het gebrek in de prestatie is of had moeten worden ontdekt en het indienen van de klacht is weliswaar een belangrijke factor, maar niet doorslaggevend. Van belang is ook of de wederpartij door het tijdsverloop in zijn belangen is geschaad.

3.3 In dit geval heeft Quion haar beroep op de klachtplicht niet onderbouwd. Dat Quion vanwege het tijdsverloop onredelijk is benadeeld, is daardoor niet vast te stellen met als gevolg dat het beroep op de klachtplicht niet slaagt. De klacht wordt dus inhoudelijk behandeld.

*Ontvangsttheorie*

3.4 De consument stelt aangetoond te hebben dat de gemaakte rentekeuze naar Quion is verstuurd en verbindt hieraan de conclusie dat die keuze door Quion had moeten worden uitgevoerd. Quion daarentegen heeft gesteld de rentekeuzebrief niet te hebben ontvangen en beroept zich op de ontvangsttheorie. Verder heeft Quion onder meer aangevoerd dat de consument zich pas in april 2021 op de gestelde rentekeuze heeft beroepen. De commissie oordeelt als volgt.

3.5 In de wet[3] staat dat een tot een bepaalde persoon (in dit geval Quion) gerichte verklaring (in dit geval de rentekeuze) die persoon (Quion) moet hebben bereikt om werking te hebben. Aangezien Quion de ontvangst van de rentekeuze betwist, moet de consument feiten en omstandigheden stellen en zonodig bewijzen, waaruit volgt dat de rentekeuze tijdig bij Quion is aangekomen.

---

[1] Zie hiervoor de in de bijlage opgenomen wettekst van artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW)
[2] HR 8 oktober 2010, ECLI:NL:HR:2010: BM9615, HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:BY4600 en HR 12 december 2014, ECLI, NL:HR:2014:3593.
[3] Zie hiervoor de in de bijlage opgenomen wettekst van lid 3 van artikel 3:37 BW.

Bewijs leveren van de verzending van de rentekeuzes naar het goede adres is onvoldoende. Aangetoond moet worden dat de rentekeuzes op het adres van Quion is aangekomen.

3.6 De commissie stelt vast dat de consument er niet in is geslaagd te bewijzen dat de gemaakte rentekeuzes Quion tijdig hebben bereikt. Dit is niet vast stellen aan de hand van de verklaring van de adviseur dat destijds over die keuze is gesproken. Dit is ook niet af te leiden uit het door de adviseur in zijn administratie bewaarde formulier. Dit betekent dat de consument onvoldoende heeft gesteld en niet heeft bewezen tijdig de rentekeuzes te hebben gemaakt. Op deze grond kan de vordering van de consument niet worden toegewezen.

3.7 De conclusie dient dan ook te luiden dat de vordering van de consument niet kan worden toegewezen. Dat de consument destijds en ook nu met privé problemen heeft te kampen kan, hoe betreurenswaardig ook, niet tot een andere uitkomst van de klachtprocedure leiden.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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 wetgeving**

Artikel 6:89 BW

*De schuldeiser kan op een gebrek in de prestatie geen beroep meer doen, indien hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar terzake heeft geprotesteerd.*

Artikel 3:37 lid 3 BW

(…)
*Een tot een bepaalde persoon gerichte verklaring moet, om haar werking te hebben, die persoon hebben bereikt. Nochtans heeft ook een verklaring die hem tot wie zij was gericht, niet of niet tijdig heeft bereikt, haar werking, indien dit niet of niet tijdig bereiken het gevolg is van zijn eigen handeling, van de handeling van personen voor wie hij aansprakelijk is, of van andere omstandigheden die zijn persoon betreffen en rechtvaardigen dat hij het nadeel draagt.*
*(…)*