**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-349**
**(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 9 oktober 2018 |
| Ingediend door | : Consument I en Consument II verder tezamen te noemen: Consumenten |
| Tegen | : Quion Groep B.V., namens geldverstrekker Hypinvest Hypotheken B.V. gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Quion |
| Datum uitspraak | : 17 mei 2019 |
| Aard uitspraak | : Niet-bindend advies |

## Samenvatting

Consumenten hebben in oktober 2017 een verhoging van de som van de hypothecaire geldlening aangevraagd bij de geldverstrekker. De verhoging is in januari 2018 verstrekt. Met ingang van 2018 zijn echter de verstrekkingsnormen aangepast waardoor Consumenten circa € 6.000,- minder hebben kunnen lenen dan onder de in 2017 geldende verstrekkingsnormen het geval zou zijn geweest. Consumenten hebben zich beklaagd en gesteld dat de geldverstrekker de aanvraag heeft getraineerd waardoor zij schade lijden. De Commissie concludeert dat de wijze van beoordeling van een dergelijke financieringsaanvraag aan de geldverstrekker is voorbehouden en dat niet is komen vast te staan dat deze de aanvraagprocedure heeft getraineerd. De vordering wordt afgewezen.

## 1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consumenten ingediende klachtformulier en aanvullende stukken;
- het verweerschrift van Quion;
- de repliek van Consumenten en
- de dupliek van Quion.

De Commissie stelt vast dat Consumenten hebben gekozen voor een bindend advies. Quion is niet-bindend aangesloten bij Kifid en heeft desgevraagd aangegeven niet in te stemmen met bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consumenten hebben een hypothecaire geldleningsovereenkomst (hierna: de geldlening) gesloten in 2006 met de geldverstrekker met daaraan gekoppeld een beleggings-verzekering. Ten tijde van deze procedure bedraagt de hoofdsom van de geldlening € 474.573,-

2.2 Op 12 oktober 2017 hebben Consumenten zich tot hun hypotheekadviseur gewend en gevraagd om advies en bemiddeling bij het verhogen van de geldlening. De aanleiding hiervoor was dat Consumenten werden geconfronteerd met lekkages aan het dak van de woning. De door Consumenten aangevraagde verhoging bedroeg € 34.030,-. Dit bedrag zou worden aangewend voor de bekostiging van de reparatie van de lekkages en verbeteringen aan de woning.

2.3 De hypotheekadviseur heeft op 13 oktober 2017 de aanvraag ingediend bij Quion.

2.4 Op 19 oktober 2017 heeft de hypotheekadviseur Quion gerappelleerd.

2.5 Op 25 oktober 2017 heeft Quion de hypotheekadviseur een brief gestuurd waarin aanvullende informatie wordt opgevraagd van Consumenten om de aanvraag te kunnen beoordelen. Het ging daarbij om de marktwaarde van de woning na verbouwing. Daarnaast heeft Quion te kennen gegeven dat de ingediende stukken die zien op de overlijdensrisicodekking van Consumenten voor de beoordeling van de aanvraag onvoldoende zijn. De hypotheekadviseur heeft diezelfde dag hierop gereageerd en aanvullende informatie verstrekt.

2.6 Op 3 november 2017 heeft Quion een voorbeeldofferte gestuurd aan de hypotheekadviseur en om nadere stukken gevraagd om te kunnen beoordelen of een definitief aanbod zal worden gedaan. Het ging daarbij om het ondertekende indicatieve voorstel; de originele verzekeringspolissen; de werkgeversverklaringen van Consumenten; de financieringsopzet; bewijsstukken van het vrij besteedbaar vermogen; een kopie van de identiteitsbewijzen van Consumenten; een opgave van het geprognosticeerd eindkapitaal van de beleggingsverzekering; een taxatierapport inclusief de verbouwing; een opgave van de keuze voor een notaris; de laatste loonafrekening van Consumenten en een specificatie van de verbouwingskosten.

2.7 Op 16 november 2017 heeft de hypotheekadviseur hierop gereageerd en stukken gestuurd.

2.8 Op 21 november 2017 heeft Quion aanvullende informatie gevraagd. Het ging daarbij om de laatste bijschrijving van het salaris van Consumenten; overzichten van de ontvangen onregelmatigheidstoeslag door Consumenten en de polis van de overlijdensrisicoverzekering.

2.9 Op 7 december 2017 heeft de hypotheekadviseur hierop gereageerd en stukken toegestuurd.

2.10 Op 11 december 2017 heeft de hypotheekadviseur Consumenten bericht en aangegeven dat hij telefonisch contact heeft gehad met Quion en dat een spoedprocedure ten aanzien van hun aanvraag niet mogelijk is.

2.11 Het dossier omvat een afschrift van het e-mailbericht van 14 december 2017 van de hypotheekadviseur aan Quion waarin de hypotheekadviseur vraagt het aanvraagproces te bespoedigen vanwege de schade die door de lekkage wordt veroorzaakt aan de woning.

2.12 Op 15 december 2017 heeft Quion Consumenten per brief verzocht nadere informatie te verschaffen over het inkomen en de onregelmatigheidstoeslagen en voorts om de polis van de overlijdensrisicoverzekering te doen toekomen. In deze brief staat voorts dat de werkgever van Consument II een onjuiste berekening heeft gemaakt ten aanzien van het bruto jaarsalaris. Tot slot deelt Quion Consumenten mee dat er geen spoedprocedure mogelijk is.

2.13 Op 17 december 2017 heeft Consument II telefonisch contact gehad met Quion. Quion heeft daarbij aangegeven dat op 17 december 2017 alle stukken binnen moeten zijn wil de hypotheekakte nog vóór het einde van het jaar kunnen passeren.

2.14 De aanvullende informatie zoals opgevraagd op 15 december 2017 is door de hypotheekadviseur gestuurd en op 21 december 2017 door Quion ontvangen waarna de behandeling van de aanvraag in 2018 is voortgezet.

2.15 Op 2 januari 2018 heeft de hypotheekadviseur Quion gewezen op de aanvraag van Consumenten. Hij heeft Consumenten bericht dat Quion heeft aangegeven het dossier met spoed te zullen oppakken. Quion heeft diezelfde dag weer stukken opgevraagd. Het ging daarbij om recente salarisstroken; een overzicht van alle kosten van de lening voor de woning; een overzicht van de inkomsten en onregelmatigheidstoeslag van Consument I.

2.16 Op 3 januari 2018 heeft Consument II telefonisch gesproken met Quion. Quion heeft te kennen gegeven dat de verstrekkingsnorm per 1 januari 2018 is gewijzigd waardoor Consumenten ongeveer € 6.000,- minder kunnen lenen dan het geval zou zijn geweest als de verhoging van de geldlening in 2017 tot stand was gekomen. Consumenten hebben zich hierover bij Quion beklaagd.

2.17 De op 3 januari 2018 opgevraagde stukken zijn op 4 januari 2018 door Quion ontvangen en op 16 januari 2018 is de aanvraag van Consumenten goedgekeurd waarna de hypotheekakte op 30 januari 2018 is verleden. De verhoging van de geldlening bedraagt € 29.280,-.

2.18 Consumenten hebben bij Quion om schadevergoeding verzocht. Quion heeft dit verzoek afgewezen waarna Consumenten hun klacht bij Kifid hebben ingediend.

## 3. Vordering, klacht en verweer

*Vordering Consumenten*

3.1 Consumenten vorderen dat Quion wordt veroordeeld tot het betalen van een schadevergoeding van € 6.000,- verhoogd met de wettelijke rente hierover vanaf 15 december 2017, dan wel dat Quion wordt veroordeeld tot het betalen van een (andere) financiële genoegdoening.

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Quion heeft niet voldaan aan haar zorgplicht jegens Consumenten door niet voortvarend te handelen tijdens het aanvraagtraject. Zo heeft Quion, ondanks meerdere berichten van Consumenten dat spoed geboden is in verband met de oplopende schade aan de woning, de behandeling van de aanvraag getraineerd met uitzonderlijke verzoeken om nadere informatie over het inkomen; kregen andere aanvragen voorrang en heeft Quion Consumenten niet op de hoogte gebracht van de deadline van 17 december 2017. Aanvragen die pas compleet waren na 17 december 2017 konden immers niet meer in 2017 worden gehonoreerd. Consumenten hebben door de per 1 januari 2018 gewijzigde verstrekkingsnormen minder kunnen lenen en lijden hierdoor schade.

*Verweer van Quion*

3.3 Quion heeft de stellingen van Consumenten gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## 4. Beoordeling

4.1 Consumenten klagen over de niet tijdig verkregen (verhoging van de bestaande) geldlening ten behoeve van de bekostiging van de reparatie en verbetering aan de woning. Consumenten hebben aangevoerd dat zij schade hebben geleden door het niet voortvarend handelen van Quion. Quion heeft de stellingen van Consumenten betwist en vooropgesteld dat voor Quion geen verplichting bestond jegens Consumenten om een verhoging van de geldlening te verstrekken.

Een verhoging van de geldlening wordt gezien als het aangaan van een nieuwe lening en na de aanvraag dient het volledige proces van acceptatie te worden doorlopen. Omdat er onduidelijkheid bleef bestaan over de inkomens van Consumenten en de overlijdensrisicodekking heeft Quion hierover meerdere keren informatie moeten opvragen. Daarbij heeft zij Consumenten geen toezeggingen gedaan over de doorlooptijd, noch zijn er wettelijke kaders en (interne) normen door Quion overschreden ten aanzien van de doorlooptijd. Quion betwist tot slot dat sprake is van schade in juridische zin.

4.2 De Commissie stelt voorop dat de (wijze van) beoordeling van een dergelijke financieringsaanvraag aan Quion is voorbehouden. Quion kan de voorwaarden voor verstrekking van een financiering tot op zekere hoogte zelf bepalen, mits deze voorwaarden niet in strijd zijn met geldende wet- en regelgeving en naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar zijn.

4.3 De Commissie oordeelt dat van Quion niet kan worden verwacht dat zij eerder, na ontvangst van enkele maar niet alle benodigde stukken en informatie, de hypotheekaanvraag beoordeelt. Daarbij is niet komen vast te staan dat Quion onnodige dan wel uitzonderlijke informatieverzoeken heeft gedaan ten tijde van het aanvraagtraject dan wel de aanvraagprocedure heeft getraineerd.

4.4 Uit de stukken blijkt dat de hypotheekadviseur Quion op 19 oktober 2017 heeft gerappelleerd om de aanvraag die op 13 oktober 2017 is ingediend op te pakken waarna Quion op 25 oktober 2017 heeft gereageerd. Deze gang van zaken is wellicht niet zoals Consumenten hadden mogen verwachten van Quion, maar onvoldoende verwijtbaar om tot het oordeel te leiden dat sprake is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Quion.

4.5 Uit de stukken blijkt voorts dat de hypotheekadviseur van Consumenten op 11 december 2017 een verzoek heeft gedaan bij Quion tot het betrachten van spoed ten aanzien van de aanvraag. Vervolgens is niet gebleken dat Quion hierover toezeggingen heeft gedaan die zij niet is nagekomen. Uit het contact dat tussen partijen is geweest, noch uit de tussen partijen geldende overeenkomst vloeit voort dat Consumenten aanspraak kunnen maken op een verhoging van de geldlening in 2017.

4.6 De Commissie merkt ten overvloede op dat in dit geval het verschil van circa € 6.000,- tussen de gevraagde en de verkregen financiering niet kwalificeert als schade in juridische zin.

4.7 De Commissie begrijpt dat het voor Consumenten onaangenaam is geweest dat zij in hun verwachtingen zijn teleurgesteld. Zij dient echter een juridisch oordeel te geven over het voorliggende geschil en te beslissen over de vordering die door Consumenten is ingediend.

De Commissie komt gelet op het voorgaande tot de conclusie dat de vordering niet kan worden toegewezen.

## 5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

*De uitspraak heeft 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.*