Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1000
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 18 mei 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Quion Groep B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Quion
Datum uitspraak	: 9 december 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Consument heeft op eigen verzoek een renteherzieningsvoorstel aangevraagd. De aflossingsvergoeding die daarin was opgenomen bleek hoger te liggen dan een kort daarvoor opgevraagd renteherzieningsvoorstel. Door een medewerker van Quion is aan Consument medegedeeld dat de hogere aflossingsvergoeding te maken heeft met een extra aflossing die Consument heeft gedaan. Consument is geïnstrueerd om de extra aflossing te laten terugdraaien om een lagere aflossingsvergoeding te kunnen krijgen. Uiteindelijk bleek dat de hogere aflossingsvergoeding te maken had met de aflossingsvrije ruimte die volledig was benut. Daar was in het eerste renteherzieningsvoorstel onterecht geen rekening mee gehouden. Consument stelt zich op het standpunt dat hij recht heeft op de lagere aflossingsvergoeding omdat hem dat is toegezegd in het telefonische gesprek. Hij vordert dat Quion met terugwerkende kracht het tweede renteherzieningsvoorstel in werking laat treden met de lagere aflossingsvergoeding uit het eerste renteherzieningsvoorstel. De Commissie is van oordeel dat Consument onvoldoende heeft aangetoond dat hem in het gevoerde telefoongesprek toezeggingen zijn gedaan die aan de vereisten van een aanbod voldoen. Er is daarom geen nieuwe renteafspraak tot stand gekomen. De 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 hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van de Quion; 4) de repliek van Consument en 5) de dupliek van de Quion.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 9 november 2020 en hebben hieraan deelgenomen. Op 10 november 2020 heeft een nadere hoorzitting plaatsgevonden om te bezien of partijen tot een regeling konden komen. Omdat partijen niet tot overeenstemming kwamen is om een uitspraak gevraagd.

1.3 Quion heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument heeft op 12 december 2011 een hypothecaire geldlening afgesloten bij Argenta Spaarbank NV via Quion Hypotheekbemiddeling B.V. met een hoofdsom van € 264.924,-, bestaande uit een aflossingsvrij gedeelte (leningdeel 2) ter hoogte van € 120.000,- en een spaarhypotheek ter hoogte van € 144.924,-. De spaarhypotheek is op enig moment omgezet in een annuïteitenhypotheek (leningdeel 1). Consument heeft bij vervroegde aflossing recht op een vergoedingsvrije som van 15% van de oorspronkelijke hoofdsom, in dit geval een bedrag van € 39.738,60.

2.2 Begin 2020 heeft Consument een renteherzieningsvoorstel geaccepteerd voor leningdeel 1, met een ingangsdatum van 1 maart 2020.

2.3 Consument heeft op 6 februari 2020 op eigen verzoek een renteherzieningsvoorstel ontvangen voor leningdeel 2. In het voorstel is een aanbod gedaan voor een rente van 1,49% met een rentevastperiode van 15 jaar en een aflossingsvergoeding van,€ 3.813,63. Dit voorstel is door Consument niet geaccepteerd.

2.4 Consument heeft op 13 maart 2020 een extra aflossing gedaan op leningdeel 1 van € 20.000,-

2.5 Op 23 maart 2020 heeft Consument op verzoek opnieuw een renteherzieningsvoorstel ontvangen voor leningdeel 2. In het voorstel is een aanbod gedaan voor een rente van 1,44% met een rentevastperiode van 15 jaar. In het voorstel is een aflossingsvergoeding opgenomen van € 5.936,30.

2.6 Consument heeft telefonisch contact opgenomen met Quion om uitleg te vragen over de stijging van de aflossingsvergoeding in het renteherzieningsvoorstel van 23 maart 2020 ten opzichte van het renteherzieningsvoorstel van 6 februari 2020. Een medewerker van Quion heeft Consument uitgelegd dat de hogere aflossingsvergoeding te wijten is aan de extra aflossing die Consument op 13 maart 2020 heeft gedaan. De medewerker draagt de optie aan de aflossing terug te draaien voor een lagere aflossingsvergoeding en opnieuw een renteherzieningsvoorstel aan te vragen. Consument gaat akkoord met de aangedragen optie en heeft daarna nog een aantal keren contact met medewerkers van Quion om de aflossing terug te draaien.

2.7 Op 30 maart 2020 zoekt Consument opnieuw contact met Quion over onduidelijkheden met betrekking tot een nieuw renteherzieningsvoorstel. De medewerker die hij spreekt deelt hem mede dat de hogere aflossingsvergoeding in het voorstel van 23 maart 2020 niet te maken heeft met de extra aflossing van € 20.000,-, maar met een verkeerde berekening. Bij de berekening van de aflossingsvergoeding in het voorstel van 6 februari 2020 is namelijk rekening gehouden met de volledige aflossingsvrije som van € 39.738,60. Deze vergoedingsvrije som was echter al volledig verbruikt vanwege de eerdere renteafkoop van leningdeel 1. In het voorstel van 23 maart 2020 is de eerdere renteafkoop wel verwerkt, zodat de aflossingsvergoeding juist is berekend. Na het telefoongesprek is het terugdraaien van de extra aflossing hersteld.

2.8 Er is een geschil ontstaan over de hoogte van de aflossingsvergoeding. Correspondentie tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid. Quion heeft in dit kader een voorstel gedaan om de hoogte van de aflossingsvergoeding in een volgend renteherzieningsvoorstel gedeeltelijk te verlagen.

De klacht en vordering

2.9 Consument stelt zich op het standpunt dat hij recht heeft op de aflossingsvergoeding zoals berekend in het renteherzieningsvoorstel van 23 maart 2020 en een rente van 1,44% bij een rentevastperiode van 15 jaar. Ter onderbouwing van zijn standpunt voert Consument het volgende aan. Medewerkers van Quion hebben telefonisch toegezegd dat hem bij een nieuw renteherzieningsvoorstel dezelfde aflossingsvergoeding als in het renteherzieningsvoorstel van 6 februari 2020 in rekening zou worden gebracht, als hij de aflossing van € 20.000,- laat terugdraaien. Consument heeft de instructies die door een medewerker van Quion zijn gegeven opgevolgd. Consument meent daardoor recht te hebben op de aflossingsvergoeding van € 3.813,63. Consument stelt daarnaast dat hij door Quion zeer onzorgvuldig is behandeld. In de eerste plaats omdat hij verkeerd is voorgelicht en in de tweede plaats omdat Quion de behandeling van zijn klacht traineert in haar eigen voordeel omdat de rente steeds verder oploopt.

2.10 Consument vordert dat Quion ertoe wordt veroordeeld hem met terugwerkende kracht een renteherzieningsvoorstel te doen met een aflossingsvergoeding van € 3.813,63 en een rente van 1,44% met een rentevastperiode van 15 jaar.

Het verweer

2.11 Quion heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Algemeen

3.1 De Commissie merkt op dat dit geschil in de kern de vraag betreft of tussen partijen een afdwingbare afspraak is gemaakt over de aflosvergoeding van € 3.813,63 vanwege de toezeggingen die door Quion aan de telefoon zijn gedaan. De Commissie is van oordeel dat die vraag ontkennend moet worden beantwoord en licht dat als volgt toe.

Is een nieuwe afspraak tot stand gekomen?

3.2 Tussen partijen is een overeenkomst van geldlening gesloten op 12 december 2011. Op grond van die overeenkomst is Consument rente verschuldigd aan Quion over het bedrag dat hij leent. Blijkens de overgelegde documentatie is de rente voor leningdeel 2 op enig moment vastgezet tot 1 september 2026 op 1,95%. Consument is aan die afspraak gebonden tenzij partijen een nieuwe afspraak hebben gemaakt over de te betalen rente. De Commissie dient aan de hand van een juridische beoordeling te bepalen of een nieuwe afspraak tot stand is gekomen in de tussen partijen gevoerde telefoongesprekken.

3.3 Uit artikel 6:217 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) volgt dat een nieuwe afspraak tot stand komt door een aanbod en de aanvaarding daarvan. Zowel het aanbod als de aanvaarding daarvan zijn in beginsel vormvrij, zodat een aanbod ook mondeling kan worden gedaan. In artikel 3:33 BW is opgenomen aan welke eisen een aanbod moet voldoen. Voor een aanbod is vereist dat sprake is van een op rechtsgevolg gerichte wil die wordt geopenbaard door een verklaring.

3.4 De Commissie merkt op dat zij op basis van het klachtdossier niet kan vaststellen wat er precies tijdens de telefonische gesprekken tussen Consument en Quion is gezegd. Op basis van de hoofdregel van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering geldt dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door hem gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de tegenpartij – zijn stellingen dient te bewijzen. Door Quion is niet betwist dat is gesproken over een lagere aflossingsvergoeding indien Consument de aflossing zou terugdraaien. Of er is gesproken over de precieze hoogte van de aflossings-vergoeding en onder welke overige voorwaarden de rentevastperiode van Consument zou worden aangepast kan niet worden vastgesteld.

3.5 Gelet op de beschikbare informatie is de Commissie van oordeel dat geen sprake is geweest van een aanbod van Quion, zodat geen nieuwe afspraak tot stand is gekomen waar Consument zich op kan beroepen. Voor dat oordeel is het volgende van belang. Om te kunnen spreken van een aanbod zal op hoofdpunten duidelijk moeten zijn onder welke voorwaarden de nog te maken afspraak zal worden gesloten.

Consument heeft onvoldoende aangetoond dat hem in het gevoerde telefoongesprek toezeggingen zijn gedaan die voldoen aan deze vereisten van een aanbod.

Onzorgvuldige klachtbehandeling

3.6 De Commissie is het met Consument eens dat de communicatie en de behandeling van zijn klacht door Quion te wensen over heeft gelaten. Quion heeft dat ter zitting ook met zoveel woorden toegegeven. De stelling van Consument dat Quion de procedure traineert in haar eigen voordeel omdat de rente oploopt wordt door de Commissie echter niet gevolgd. Consument heeft hiervoor geen bewijs aangedragen. Bovendien had de rente ook in het voordeel van Consument kunnen dalen. Hoewel de manier waarop met Consument is gecommuniceerd zeer slordig is geweest, kan Consument niet enkel op grond daarvan afdwingen dat hem de aflossingsvergoeding van € 3.813,63 in rekening wordt gebracht. Vooral ook niet omdat Consument zich zelf, eerder, heeft verplicht gedurende de looptijd de overeengekomen rente te betalen. Dat het Consument frustreert dat het hem niet gelukt is om de bestaande overeenkomst open te breken doet niet af aan het bestaan van die overeenkomst en van traineren kan dan moeilijk gesproken worden.

3.7 Nu niet is komen vast te staan dat partijen een nieuwe afspraak over het wijzigen van de rente hebben gemaakt, wijst de Commissie de vordering van Consument af. Tot slot merkt de Commissie op dat het Quion zou sieren als zij haar eerdere aanbod tot verlaging van een deel van de aflossingsvergoeding bij een nieuw renteherzieningsvoorstel gestand zou doen.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een 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. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Wet- en regelgeving

Artikel 33 van boek 3 van het Burgerlijk Wetboek
Een rechtshandeling vereist een op een rechtsgevolg gerichte wil die zich door een verklaring heeft geopenbaard.

Artikel 217 lid 1 van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek
Een overeenkomst komt tot stand door een aanbod en de aanvaarding daarvan.

Artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering
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.