

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0821

(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Helleger, mr. dr. N. Strohmaier, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	2 november 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Quion Hypotheekbegeleiding B.V., mede namens Oosteroever Hypotheken B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Quion
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Klacht (deels) niet behandelbaar, vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit het reglement van Kifid

Samenvatting

Hypothecaire geldlening. De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument niet behandelbaar is voor zover deze gaat over de weigering van Quion om een hypotheekaanvraag te behandelen als deze wordt ingediend door een niet door haar aangestelde hypotheekadviseur. Het Kifid behandelt dergelijke klachten niet op grond van vraag 2 onder 3 van haar reglement. Voor zover de klacht van de consument moet worden begrepen dat Quion bij de weigering van de financieringsaanvraag misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet, is de commissie van oordeel dat de klacht ongegrond moet worden geacht. Quion kan en mag als hypotheekverstrekker op basis van haar contractsvrijheid bepaalde (kwaliteits)eisen stellen aan de bemiddeling van haar producten. De commissie wijst de vordering van de consument af.

I. Procedure

- I.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.
- I.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.
- I.3 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 heeft in 2006 met haar ex-partner op advies en door bemiddeling van de Hypotheker (hierna: de adviseur) een hypothecaire geldlening bij Oosteroever Hypotheken B.V. (hierna: de geldverstrekker) afgesloten. Quion Services B.V. verzorgt voor de geldverstrekker de administratie (servicing) van het acceptatietraject en het beheer van de hypotheek.
- 2.2 Het betrof een aflossingsvrije hypotheek van € 90.500,- met een looptijd van 30 jaar tegen een rente van 4,1% per jaar, voor een rentevaste periode van 20 jaar. Per 26 oktober 2018 is de hypothecaire geldlening verhoogd met € 27.500,-, welke verhoging is afgesloten met een looptijd van 30 jaar tegen een rente van 2,2% per jaar voor een rentevaste periode van 10 jaar.
- 2.3 De hypothecaire geldlening is door de geldverstrekker aangeboden onder het hypotheeklabel 'SKP Oosteroever Solide Koers Programma'. Daarop zijn van toepassing de Algemene Voorwaarden Oosteroever Hypotheken B.V. – Solide Koers Programma.
- 2.4 In verband met haar scheiding heeft de consument eind 2021 een verhoging van de hypothecaire geldlening willen afsluiten om de woning geheel in eigendom te verkrijgen (door haar ex-partner uit te kopen). Zij werd op dat moment bijgestaan door een adviseur van Zorgeloosch Hypotheken (hierna: ZH).
- 2.5 Door ZH is namens de consument op 25 november 2021 een wijzigingsverzoek bij Quion ingediend. Quion heeft op 3 december 2021 als volgt gereageerd:
*"(...) Helaas kan deze wijziging niet door uw kantoor worden aangevraagd, aangezien uw kantoor geen aanstelling heeft voor dit product.
Derhalve kunnen wij dit verzoek helaas niet in behandeling nemen.
(...)"*
- 2.6 Op 4 maart 2022 is via de adviseur (zie 2.1) een nieuwe aanvraag bij Quion ingediend. Op 14 maart 2022 en 11 april 2022 heeft Quion aanvullende stukken opgevraagd. Op 6 mei 2022 is door de geldverstrekker een renteaanbod gedaan. Op 18 en 19 mei 2022 heeft de consument de benodigde documentatie aan Quion doen toekomen. Op 30 mei 2022 heeft Quion nog aanvullende informatie opgevraagd, welke stukken op 19 juli 2022 zijn aangeleverd. Vervolgens is op 26 juli 2022 de definitieve offerte door de geldverstrekker verzonden.
- 2.7 Op 5 augustus 2022 is een (verhoging van de) hypothecaire geldlening van € 86.477,- bij de geldverstrekker afgesloten op basis van annuïteiten met een looptijd van 30 jaar en een rente van 1,7% voor een rentevaste periode van 20 jaar.

De klacht en vordering

- 2.8 De consument klaagt erover dat Quion haar heeft verplicht om de wijziging van de hypothecaire geldlening via de adviseur af te sluiten. De consument wilde dat namelijk door haar eigen gekozen adviseur (ZH) laten verzorgen. De consument is van mening dat het haar vrij staat welke adviseur zij kiest en dat niet Quion dat kan/mag bepalen.
- 2.9 Doordat Quion niet met ZH heeft willen werken, heeft de consument extra kosten moeten maken omdat zij de adviseur heeft moeten inschakelen. De omzetting van de hypothecaire geldlening, betreffende een verhoging en het ontslag van de hoofdelijke aansprakelijkheid van haar ex-partner, heeft daardoor langer geduurd. Tijdens het lange wachten is ook de rente gestegen. De rentevoorstellen in december 2021 waren lager dan het uiteindelijke gedane renteaanbod van 6 mei 2022 van de geldverstrekker. Ook zijn de advieskosten meegenomen in de verhoging van de hypothecaire geldlening zodat zij daar gedurende de looptijd ook rente over betaald. De consument houdt Quion aansprakelijk voor de extra advieskosten van € 2.495,- die zij heeft moeten betalen en de rente die zij daarover betaalt, alsmede voor de schade die is ontstaan door het tijdsverloop, waardoor zij de verhoging van de hypothecaire geldlening tegen een hogere rente (1,7% in plaats van 1,2%) heeft moeten afsluiten.

Het verweer

- 2.10 Quion heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Kan de commissie de klacht behandelen?

- 3.1 De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument, voor zover deze ziet op de weigering van Quion om via ZH een hypotheekaanvraag in behandeling te nemen, door de Geschillencommissie niet inhoudelijk kan worden behandeld. De commissie licht dat als volgt toe.
- 3.2 De klacht ziet feitelijk op de vraag of Quion optredend namens de geldverstrekker, een hypotheekaanvraag ingediend door een hypotheekadviseur die geen aanstelling bij haar heeft, heeft mogen weigeren. Anders gezegd gaat het over de weigering van Quion, optredend namens de geldverstrekker, om via deze hypotheekadviseur een overeenkomst af te sluiten of, zoals in dit geval, de weigering van Quion om haar dienstverlening aan de consument uit te breiden.

- 3.3 Op grond van vraag 2 onder 3 van het reglement van Kifid¹, is de commissie niet bevoegd om een klacht over een dergelijke weigering (inhoudelijk) te behandelen. Deze bepaling vindt haar oorsprong in de mate van (contracts)vrijheid die aan geldverstrekkers naar Nederlands recht wordt toegekend om haar eigen acceptatiebeleid te formuleren.

Er geldt echter één uitzondering

- 3.4 De vrijheid van Quion om namens de geldverstrekker overeenkomsten aan te gaan met wie zij dat wenst wordt echter begrensd. Quion mag, optredend namens de geldverstrekker geen misbruik maken van haar contracts- en beleidsvrijheid of in strijd handelen met de wet.
- 3.5 Voor zover de klacht van de consument moet worden begrepen dat Quion tijdens de in eerste instantie door haar geweigerde financieringsaanvraag misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet², overweegt de commissie als volgt.
- 3.6 Een hypotheekverstrekker kan en mag bepaalde (kwaliteits)eisen stellen aan en bij de bemiddeling van haar producten. Daaronder valt het aanbieden van producten via uitsluitend door haar aangestelde tussenpersonen. Quion heeft toegelicht dat zij op die manier werkt mede vanwege de ketenbeheersing (grip op de kwaliteit van het intermediaire distributiekanaal). De commissie acht dat niet onredelijk of onbegrijpelijk.
- 3.7 Voor zover de consument niet op de hoogte was dat zij bij wijziging van de (mede) door haar afgesloten hypothecaire geldlening uitsluitend bij de adviseur terecht kon, geldt dat Quion de consument binnen redelijke (snelle) termijn heeft geïnformeerd over het feit dat zij voor het betreffende product geen zaken doet met de door de consument gekozen adviseur (zie 2.5).
- 3.8 Quion heeft voorts toegelicht dat de geldverstrekker samen met de adviseur het hypotheeklabel 'SKP Oosteroever Solide Koers Programma' heeft geproduceerd en dit product uitsluitend via de Hypotheker-organisatie heeft aangeboden. De consument heeft bij het afsluiten van de (eerste) hypothecaire geldlening (destijds) voor dat product gekozen. De consument is daarom, zolang zij niet voor een ander product en/of andere geldverstrekker heeft gekozen, gehouden aan de daaraan gekoppelde voorwaarden en/of eisen.

¹ Deze bepaling uit het reglement Kifid is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

² De uitzondering van vraag 2 onder 3 reglement Kifid.

3.9 Quion stelt, naar het oordeel van de commissie terecht, dat het hanteren van de voorwaarde dat de wijziging uitsluitend via de adviseur³ kon worden aangevraagd, niet leidt tot een schadevergoedingsplicht voor Quion. Het betrof een aanvraag voor een verhoging van de hypothecaire geldlening en het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van de ex-partner, waarvoor een advies(traject) was vereist. Het betrof dus geen eenvoudige wijziging welke Quion (snel) zonder advies had kunnen of moeten doorvoeren. Het feit dat de consument daarvoor alleen bij de adviseur terecht kon, is het gevolg van de koppeling van het betreffende product van Quion aan de adviseur als (aangestelde) tussenpersoon. Voor zover de consument, zoals zij wel heeft gesteld maar niet heeft aangetoond, extra kosten heeft moeten maken, kan dat dus niet Quion worden aangerekend.

Wat is de conclusie?

3.10 De conclusie is dat de klacht van de consument in principe niet behandelbaar is en dat de klacht voor zover deze wel behandelbaar is ongegrond moet worden geacht. Dat betekent dat de commissie de vordering van de consument, voor zover deze gebaseerd is op stelling dat Quion, namens de geldverstrekker, misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet, dient af te wijzen.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar. Voor zover de vordering van de consument gebaseerd is op stelling dat Quion (namens de geldverstrekker) misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet, wijst de commissie de vordering af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, 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 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

³ Of, zoals Quion heeft gesteld, via één van de andere ruim 170 De Hypotheker franchisevestigingen.



Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage – Relevante bepalingen uit het Reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie van Kifid

2. Waarover kunt u als consument géén klacht indienen bij Kifid?

Kifid behandelt geen klachten over:

(...)

3. de weigering van een financiële dienstverlener om met u een overeenkomst te sluiten. Of een klacht over zijn weigering de dienstverlening aan u uit te breiden. Hierbij geldt één uitzondering: als uw klacht is dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. Met die klacht kunt u wél bij ons terecht.