

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-178 d.d.  
25 juni 2015**

**(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. J.W.M. Lenting en drs. A. Adriaansen, leden en mr. S. van der Hoorn, secretaris)**

**Samenvatting**

Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van materiële en immateriële schade die zij heeft geleden door de vertraging in de betaling van de schadepeningen uit haar opstalverzekering. Consument had de schadepeningen nodig om de kosten van de aannemer te voldoen, die de aannemer heeft gemaakt voor herstelwerkzaamheden aan haar woning vanwege waterschade. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene, gelet op haar belang als hypotheekhouder, de uitbetaling van schadepeningen mocht weigeren. Aangeslotene had voldoende redenen om te twijfelen aan de professionaliteit van de door Consument ingeschakelde aannemer. Daarbij mocht Aangeslotene op een later tijdstip aanvullende voorwaarden stellen betreffende de aannemer die de herstelwerkzaamheden zou uitvoeren. Het is de verantwoordelijkheid en het risico van Consument om een aannemer te vinden die geschikt is om de herstelwerkzaamheden uit te voeren, te meer nu Aangeslotene geen nadere eisen had gesteld aan de door Consument te maken keuze voor een “erkend” aannemer. De vordering is afgewezen.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap Delta Lloyd Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

**I. Procesverloop**

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier met bijlagen van 19 maart 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de spreekantekeningen van de gemachtigden van Consument, overgelegd ter zitting;
- het emailbericht van Aangeslotene van 23 februari 2015;
- de brief van Consument van 10 maart 2015;
- het emailbericht van Aangeslotene van 21 april 2015;
- de brief van Consument van 6 mei 2015.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen haar advies als bindend aanvaardden.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 23 januari 2015 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1. In 2000 heeft Aangeslotene aan Consument een financiering verstrekt ten behoeve van de aankoop van een appartement. Tot zekerheid van voldoening van de geldlening is ten behoeve van Aangeslotene een recht van hypotheek op het appartement gevestigd. Op deze financiering zijn onder meer de 'Algemene voorwaarden van geldlening en zekerheidstelling' van 20 december 1991 (hierna: 'Algemene Voorwaarden') van toepassing.
- 2.2. Artikel 17 lid 5 van de Algemene Voorwaarden gaat over *"Verzekering van het onderpand en zaaksvervanging"*. In lid 5 van dat artikel staat: *Overeenkomstig het bepaalde in artikel 3:229 Burgerlijk Wetboek heeft schuldeiseres een recht van pand op alle vorderingen tot vergoeding die in de plaats van het onderpand treden, waaronder vorderingen wegens waardevermindering van het onderpand (...)*  
In lid 7 staat:  
*Uitsluitend schuldeiseres is gerechtigd de hiervoor bedoelde vergoeding te ontvangen en daarvoor te kwiteren. Na ontvangst van de vergoeding door schuldeiseres kan zij deze geheel of gedeeltelijk doen strekken tot:*  
(...)  
*b. herbouw of herstel van het onderpand op door haar te bepalen wijze;*  
(...)"
- 2.3. Op 18 oktober 2011 is het appartement van Consument beschadigd door waterschade die is ontstaan door een lekkage bij de bovenburen. De schade heeft Consument geclaimd bij haar opstalverzekeraar SNS Reaal N.V.
- 2.4. Op 11 mei 2012 heeft [naam], namens Consument, de schade gemeld bij Aangeslotene. Bij brief van 16 mei 2012 heeft Aangeslotene aan [naam] het volgende bericht:  
*"(...)*  
*Conform het beleid betreffende schade aan het onderpand moet bij een schadebedrag van meer dan € 25.000,00 de uitkering van de verzekeraar plaatsvinden aan de hypotheekhouder.*  
(...)  
*Graag ontvangen wij het rapport van de experts (expertiserapport) waarin is aangegeven welke schade is geleden aan welke ruimtes. Wij zullen aan de hand van het expertiserapport en de ingediende nota's beoordelen of overgegaan wordt tot uitbetaling van de nota's. Indien nota's worden ingediend met werkzaamheden die volgens het expertiserapport nodig zijn voor het herstel van het onderpand zullen wij uitbetalen. Overige nota's worden niet uitbetaald.*  
(...)"
- 2.5. Bij brief van 22 juni 2012 bericht Nedasco Verzekeringen aan Aangeslotene:  
*"(...)*  
*Wij hebben op verzoek van Reaal € 45.600,87 aan u overgemaakt op rekeningnummer (...). Van Reaal hebben wij vernomen dat de vergoeding conform de voorwaarden in eerste instantie 40% van de schade op basis van herbouw bedraagt.*

*Na de ontvangst van de herstelnota's zal er aanvullend worden uitgekeerd.*

*Op uw verzoek treft u bijgaand het expertiserapport aan.*

*(...)"*

- 2.6. In het expertiserapport van 15 mei 2012 staat dat de schade-expert van Dekra Experts B.V. het schadebedrag ten gevolge van de waterschade in het appartement van Consument heeft begroot op € 133.052,80 (inclusief huurderiving voor een bedrag van € 15.000,-).
- 2.7. Bij emailbericht van 26 juni 2012 bericht [naam] aan Aangeslotene:  
*"(...)  
Na inspecties en gesprekken (...) blijkt de schade toch weer anders te zijn dan op de Akte van Taxatie is aangegeven. Ik heb accordering gekregen van Reaal om de schade wederom te laten beoordelen door DEKRA experts. Uiteraard blijf ik u op de hoogte houden van de wijzigingen. (...) De echte inspecties en kijkoperaties brengen pas de werkelijke schade in beeld. Het is voor mij geen probleem om de akte aan te laten passen. (...)"*
- 2.8. Op 28 juni 2012 heeft Aangeslotene aan Consument en [naam] gemaild:  
*"(...) Deze week hebben wij een bedrag van € 45.600,87 van de verzekeraar ontvangen. (...) Zoals vermeld in de aan [naam] gerichte brief van 16 mei 2012 moet de hypotheekhouder controle kunnen uitoefenen op het herstel van het onderpand. Dat is de reden dat uitkeringen niet rechtstreeks aan de hypotheekgever mogen plaatsvinden. (...)  
Wij verzoeken u bij de indiening van de nota's aan te geven voor welke werkzaamheden van welke ruimte deze betrekking hebben. Als de werkzaamheden worden verricht door een aannemer ontvangen wij ook graag een aannemingsovereenkomst.. Aan de hand van het expertiserapport, de nota's en eventueel de aannemingsovereenkomst wordt beoordeeld of wordt overgegaan tot uitbetaling. (...)"*
- 2.9. Bij emailbericht van 14 augustus 2012 bericht [naam] aan Aangeslotene:  
*"Hierbij stuur ik u de eerste rekening voor de werkzaamheden (op basis van oude offerten)  
Inmiddels hebben de experts een hoger schade bedrag vastgesteld omdat er na slopen meer werk zichtbaar werd. Zodra de aangepaste akte bij mij binnen is zal ik deze toesturen en de nota's aanpassen (verhogen)."*  
De bijgevoegde factuur gedateerd op 14 augustus 2012 met kenmerk 12-102 is van [X], het bedrijf van [naam].
- 2.10. Bij emailbericht van 22 augustus 2012 heeft [naam] aan Aangeslotene een nieuwe factuur van zijn bedrijf gezonden gedateerd op 31 juli 2012 met kenmerk 12-102 van de werkzaamheden in het appartement van Consument, voor een bedrag van € 55.449,43.
- 2.11. Op 31 augustus 2012 heeft SNS Reaal aan haar schade-expert opdracht gegeven de nota's van [naam] ter plekke te controleren. Voordien had de schade-expert vastgesteld dat er meer gesloopt was dan volgens het schaderapport nodig was.

- 2.12. Aangeslotene weigerde de factuur van [naam] te voldoen. Op aandringen van Consument heeft Aangeslotene coulancehalve een bedrag van € 15.000,- aan schadevergoeding vooruit betaald.
- 2.13. Op 3 september 2012 heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen Aangeslotene en [naam] over onder meer de voorwaarden waaronder Aangeslotene bereid is om de schadepenningen uit te keren.
- 2.14. Bij emailbericht van 5 september 2012 heeft de schade-expert van Dekra aan [naam] gemaïld, waarbij onder meer Aangeslotene in de cc is opgenomen:  
“(…)  
*U heeft ons nooit letterlijk gezegd dat u zelf de werkzaamheden uitvoert. (...)  
Tevens staat u niet geregistreerd als klusbedrijf en zijn dergelijke grote projecten naar onze mening niet bestemd voor een klusser maar dient hier een erkend aannemer voor te worden benaderd. (...)  
Indien u zelf de werkzaamheden uitvoert dient de akte inderdaad te worden aangepast en de schade te worden vastgesteld op basis van herstel in eigen beheer. (...)*”
- 2.15. Bij brief van 7 september 2012 bericht Aangeslotene aan Consument:  
“(…)  
*Alleen nota's die betrekking hebben op werkzaamheden die volgens het expertiserapport nodig zijn voor het herstel van het onderpand, worden uitbetaald. (...) Om inzicht te krijgen waar de nota's precies betrekking op hebben, hebben wij een getekende offerte of aanneemovereenkomst nodig van degene die de opdracht tot verbouwen heeft gekregen en aangenomen. (...) De aanneemovereenkomst en bijbehorende nota's dienen uitgevoerd te worden door bedrijven die daarvoor gekwalificeerd zijn. [naam] staat niet als zodanig ingeschreven bij de Kamer van Koophandel en voldoet derhalve niet aan dit vereiste. (...)  
Tot op heden zijn wij er onvoldoende van overtuigd op welke manier het onderpand zal worden hersteld en of dit deugdelijk gebeurt. (...) Daarom ontvangen wij in aanvulling op het eerder opgevraagde expertiserapport graag van u binnen 30 dagen na heden een getekende offerte of aanneemovereenkomst van een erkend aannemersbedrijf waaruit blijkt welke werkzaamheden precies gedaan zullen en moeten worden. (...)*”
- 2.16. Bij emailbericht van 20 september 2012 heeft Consument op de brief van 7 september 2012 van Aangeslotene gereageerd, hierin heeft zij onder meer geschreven:  
“(…)  
*Het is voor mij een onaanvaardbaar risico om contractuele verplichtingen aan te gaan met een aannemer indien de mogelijkheid bestaat dat Delta Lloyd zijn voorwaarden en eisen verandert of besluiten om rekeningen niet uit te betalen. (...) Het is echter onaanvaardbaar dat Delta Lloyd zich na de aanvang van de werkzaamheden gaat uitspreken over hoe het werk uitgevoerd dient te worden en voorwaarden gaat wijzigen. De extra kosten die dit meebrengt worden door u op de klant afgeschoven. (...) Ik heb een aantal aannemers benaderd met het verzoek om offerten. (...)*”
- 2.17. Bij brief van 23 november 2012 heeft Consument een klacht bij Aangeslotene ingediend over het weigeren van het uitkeren van schadepenningen.

- 2.18. Bij emailbericht van 4 december 2012 schrijft Consument aan Aangeslotene dat zij van vier aannemers offertes heeft ontvangen en zij vraagt om goedkeuring van Aangeslotene. Bij emailbericht van 5 december 2012 schrijft Aangeslotene dat SNS Reaal hiervoor akkoord dient te geven.
- 2.19. Op 24 januari 2013 heeft er nogmaals een gesprek plaatsgevonden tussen Aangeslotene en [naam]. Er was nog geen geschikte aannemer gevonden. [naam] en Aangeslotene hebben afgesproken dat [naam] binnen een week contact opneemt met drie nieuwe aannemers voor een offerte.
- 2.20. Op 10 mei 2013 bericht [naam] aan Aangeslotene dat er een erkende aannemer is gestart met de herstelwerkzaamheden aan het appartement. Aangeslotene is overgegaan tot het uitkeren van schadepenningen.

### **3. De vordering en grondslagen**

- 3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van materiële en immateriële schade die zij heeft geleden door de vertraging in de betaling van de schadepenningen. De materiële en immateriële schade begroot zij op € 92.502,05, te vermeerderen met wettelijke rente.
- 3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat de Aangeslotene is tekortgeschoten in de op haar rustende zorgplicht doordat Aangeslotene:
- a) zich niet aan de voorwaarden heeft gehouden die op de hypothecaire overeenkomst van toepassing zijn;
  - b) zich niet heeft gehouden aan toezeggingen die zij Consument heeft gedaan over de uitkering van de schadepenningen;
  - c) meerdere keren een ander standpunt heeft ingenomen over de uitkering van de schadepenningen;
  - d) niet beschikt over een expert die controle kan houden op het herstel van het appartement.
- 3.3. Op de stellingen die Aangeslotene tot verweer heeft opgeworpen, wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

### **4. Beoordeling**

- 4.1. Het staat Aangeslotene, als hypotheekhouder, vrij om zekerheid te krijgen dat het beschadigde appartement van Consument zodanig hersteld wordt dat het als zekerheid voor de verstrekte geldlening zijn waarde zou terugkrijgen. In haar brief van 16 mei 2012 schrijft Aangeslotene aan [naam] dat zij aan de hand van het expertiserapport en de ingediende nota's beoordeelt of de schadepenningen uit de opstalverzekering al dan niet worden uitgekeerd. Bij brief van 7 september 2012 schrijft Aangeslotene aan Consument dat zij ook een aannemingsovereenkomst nodig heeft om te bepalen of er wordt overgegaan tot uitbetaling van de schadepenningen.

Aangeslotene heeft de verdere uitkering van schadepenningen geweigerd (zij had € 15.000,- uitgekeerd nadat sloopwerkzaamheden waren verricht), daar zij van mening was dat Consument door het inhuren van [naam] niet heeft voldaan aan haar voorwaarden om tot uitkering van schadepenningen over te gaan.

- 4.2. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene, gelet op haar belang als hypotheekhouder, de uitbetaling van schadepenningen mocht weigeren. Er ontbrak essentiële informatie op de facturen van het bedrijf van [naam] zoals het BTW-nummer, de periode waarin de werkzaamheden hebben plaatsgevonden en een specificatie van de gefactureerde werkzaamheden. [naam] heeft sloopwerkzaamheden in het appartement verricht zonder de schade-expert ervan op de hoogte te stellen dat hij werkzaamheden zelf zou uitvoeren, in plaats van een aannemer in te schakelen, zoals tussen hen was besproken. De schade-expert is van mening dat [naam] niet geschikt is om deze werkzaamheden te verrichten. Gelet op het voorgaande had Aangeslotene voldoende redenen om te twijfelen aan de professionaliteit van [naam] en mocht Aangeslotene op een later tijdstip aanvullende voorwaarden stellen betreffende de aannemer die de herstelwerkzaamheden zou uitvoeren.
- 4.3. Voor zover in de brief van 16 mei 2012 een toezegging door Aangeslotene gelezen kan worden om de schadepenningen uit te keren, mocht Aangeslotene, gelet op het voorgaande, terugkomen op het in haar brief van 16 mei 2012 gestelde en van Consument verlangen dat een aanneemovereenkomst met een aanneembedrijf met een acceptabele reputatie (door Aangeslotene genoemd een “erkend” aannemer) gesloten werd. Dat het opvragen van offertes bij verschillende aannemers na 7 september 2012 maanden heeft geduurd, kan Aangeslotene niet worden verweten. Het is de verantwoordelijkheid en het risico van Consument om een aannemer te vinden die geschikt is om de herstelwerkzaamheden uit te voeren, te meer nu Aangeslotene geen nadere eisen had gesteld aan de door Consument te maken keuze voor een “erkend” aannemer.
- 4.4. Gezien het voorgaande leidt geen van de klachtonderdelen tot het toewijzen van schadevergoeding. De vorderingen van Consument zullen daarom worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan](http://www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan).