

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-130
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 21 augustus 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : AEGON Hypotheken B.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 23 februari 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt erover dat de Bank in afwijking van een opdracht van Consument de gehele factuur van een aannemer uit het bouwdepot heeft betaald. In dit geval is echter niet komen vast te staan dat Consument daardoor schade heeft geleden welke schade aan de Bank kan worden toegerekend. Geen (juridische) grond op basis waarvan de Bank gehouden is tot enige vergoeding. De vordering van Consument is afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweerschrift van de Bank.

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. Partijen hebben gekozen voor bindend advies.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in april 2016 bij de Bank een hypothecaire geldlening afgesloten met een deel van de lening in een zogenoemd bouwdepot. Consument had daarbij de mogelijkheid om online declaraties uit te laten keren naar eigen rekening of direct aan een leverancier. Van toepassing zijn de Algemene bepalingen van geldlening en hypotheekstelling van de Bank.
- 2.2 Op 5 juni 2017 heeft Consument via een online formulier de Bank onder andere verzocht om € 7.000,- van een factuur ad € 9.000,- aan de leverancier van zijn gietvloer (hierna: de Aannemer) over te maken. De Bank heeft op 8 juni 2018 echter het volledige bedrag van € 9.000,- aan de Aannemer overgemaakt.

- 2.3 De Bank heeft op 27 juli 2017 de Aannemer verzocht om een bedrag van € 2.000,- terug te storten, maar de Aannemer heeft daaraan niet mee willen werken omdat met Consument afspraken zijn gemaakt voor het herstellen van de gietvloer.
- 2.4 Daarna is discussie ontstaan tussen de Bank en Consument over de vraag of de Bank € 2.000,- in het bouwdepot van Consument dient terug te storten. Dit heeft uiteindelijk geleid tot de onderhavige klacht.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert € 2.000,- van de Bank.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit de overeenkomst van hypothecaire geldlening (met bouwdepot) door een hoger bedrag aan de Aannemer uit te betalen dan Consument had aangegeven. Consument voert de volgende argumenten aan.
- Uitdrukkelijk is aangegeven dat de Bank € 2.000,- moest inhouden. De Bank heeft de opmerking van Consument echter niet gelezen en de factuur van Aannemer voor het gehele bedrag van € 9.000,- uitbetaald. De Bank heeft dit ook erkend, maar wil haar fout niet herstellen dan wel stelt dat zij haar fout niet kan herstellen omdat de Aannemer daaraan niet wil mee werken.
 - Consument wilde een 'stok achter de deur' hebben om de Aannemer alsnog tot volledige nakoming te bewegen of, indien de geconstateerde problemen met de gietvloer niet door de Aannemer zouden worden opgelost, hij met de € 2.000,- de mogelijkheid had een andere leverancier in te schakelen. De Bank dient zich niet te mengen in een (eventuele) discussie tussen Consument en de Aannemer over (de kwaliteit van) het geleverde product, maar de financiële situatie te herstellen.

Verweer van de Bank

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, het verweer gevoerd dat zij weliswaar een fout heeft gemaakt waarvoor zij haar excuses heeft gemaakt, maar dat niet vast is komen te staan dat Consument daardoor daadwerkelijk schade heeft geleden of nog zal lijden waarvoor de Bank aansprakelijk kan worden gehouden.

4. Beoordeling

- 4.1 Vast staat dat de Bank in afwijking van de door Consument gegeven opdracht de gehele factuur van de Aannemer heeft voldaan.

Het geschil spits zich toe op de vraag of de Bank gehouden kan worden om het te veel uitbetaalde bedrag van € 2.000,- in het bouwdepot terug te storten. De Commissie is van oordeel dat dat niet het geval is. Zij overweegt als volgt.

- 4.2 Hoewel het zeker niet de schoonheidsprijs verdient dat de Bank de door Consument gegeven opdracht niet correct heeft uitgevoerd, kan niet worden gesteld dat sprake is geweest van een onverschuldigde betaling of van schade.
- 4.3 Niet gesteld of gebleken is dat de factuur van de Aannemer niet correct was. Het opschorten van een deel van de betaling aan de Aannemer betekent in beginsel niet dat dat deel van het bedrag niet verschuldigd zou zijn. Indien tussen Consument en de Aannemer een geschil ontstaat, of blijft bestaan, over (de kwaliteit van) het geleverde product, kan dat weliswaar tot schade(vergoeding) leiden maar daarvoor kan de Bank niet verantwoordelijk worden gehouden. Voorts is niet gebleken of aannemelijk geworden dat de Aannemer - voor het geval hij toerekenbaar tekortschiet in zijn nakoming - niet door Consument aansprakelijk kan worden gesteld of dat hij niet in staat zou zijn een eventuele (schade)vergoeding te betalen.
- 4.4 De Conclusie is dat de Bank weliswaar in afwijking van een opdracht van Consument de gehele factuur van de Aannemer heeft betaald – daarvoor heeft de Bank haar excuses gemaakt - maar dat niet is komen vast te staan dat Consument daardoor schade heeft geleden welke schade aan de Bank kan worden toegerekend. Hoewel de Commissie het onbehagen van Consument begrijpt, ziet zij dus geen (juridische) grond op basis waarvan de Bank gehouden is tot enige vergoeding. De vordering van Consument dient daarom te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.