Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0099
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 augustus 2020
Ingediend door	: De klager
Tegen	: De Volksbank N.V., h.o.d.n. SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 3 februari 2021
Aard uitspraak	: Niet behandelbaar

Samenvatting

De klager heeft een woning gekocht, waarbij de bank optrad als gevolmachtigde van de verkopende partij. Kort voordat de woning zou worden overgedragen bleek dat er nog beslagen op de woning lagen. Als gevolg daarvan is vertraging ontstaan in de overdracht van de woning. De klager heeft hierdoor een verhuisbedrijf moeten inschakelen en hij vordert van de bank vergoeding van de kosten daarvan. De commissie is van oordeel dat de klacht niet-behandelbaar is, omdat de klager geen financiële dienst van de bank heeft afgenomen.

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 om: 1) het klachtformulier van de klager; 2) de aanvullende stukken van de klager; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de klager en 5) de dupliek van de bank.

1.2 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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De klager heeft samen met zijn partner een woning gekocht in Enschede. De bank trad op als gevolmachtigde van de verkopende partij. De koopovereenkomst is getekend op 18 juni 2019 en de woning zou op 19 augustus 2019 worden overgedragen. Op de dag van de overdracht heeft de notaris aan de bank gemeld dat op de woning beslagen waren gelegd. De overdracht van de woning heeft daarom toen niet plaats kunnen vinden. De klager heeft de bank bij brief van 21 augustus 2019 in gebreke gesteld. De overdracht van de woning heeft uiteindelijk plaatsgevonden op 23 augustus 2019.

2.2 De klager heeft zich bij de bank beklaagd over de vertraagde overdracht van de woning en de bank verzocht de door hem gemaakte kosten van € 5.486,14 te vergoeden.

Dit bedrag zijn de kosten van het verhuisbedrijf dat de klager had ingeschakeld. De bank heeft het verzoek van de klager afgewezen. De klager heeft vervolgens een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.3 De klager vordert een schadevergoeding ter hoogte van € 5.486,14. Hij stelt zich op het standpunt dat de bank als gevolmachtigde van de verkopende partij toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van de overeenkomst met de klager. De bank heeft te laat opgemerkt dat er nog beslagen op de woning lagen. Hierdoor is vertraging ontstaan in de overdracht van de woning. De klager kon de verhuizing niet meer zelf doen en heeft een verhuisbedrijf moeten inschakelen. De bank is aansprakelijk voor de kosten daarvan.

Het verweer

2.4 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de klager. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Behandelbaarheid van de klacht

3.1 De commissie kan de klacht van de klager niet behandelen. Zij licht dit oordeel hieronder toe.

3.2 In artikel 1 van het reglement staat dat de Geschillencommissie klachten behandelt van Consumenten over financiële diensten tegen financiële dienstverleners. Het begrip ‘Consument’ wordt omschreven in artikel 60 van het reglement.

3.3 Behalve in enkele uitzonderingsgevallen in artikel 60 van het reglement, die in dit geval niet van toepassing zijn, is voor de behandelbaarheid vereist dat de klacht betrekking heeft op een financiële dienst die de financiële dienstverlener aan de consument heeft verleend. Zie ook Commissie van Beroep Kifid, nr. 2020-013 (te vinden op www.kifid.nl). De Consument moet daarvoor een overeenkomst hebben gesloten met de financiële dienstverlener.

3.4 In dit geval heeft de klager een woning gekocht van de verkoper. De klacht van de klager ziet op het optreden van de bank als gevolmachtigde van die verkoper. De klager klaagt dus niet over een financiële dienst die hij op grond van een overeenkomst van de bank heeft afgenomen. Daarom is de klager geen Consument in de zin van het reglement en kan de commissie zijn klacht niet behandelen. De klacht van de klager zal niet-behandelbaar worden verklaard.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

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 schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.