Niet-bindende uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-135 d.d. 10 april 2013
(prof. mr. M.M. Mendel, voorzitter, mr. A.W.H. Vink en drs. W. Dullemond, leden en mevrouw mr. F.E. Uijleman, secretaris)

Samenvatting

Na de oplevering van zijn woning is tussen consument en de aannemer een geschil ontstaan over een aantal gebreken. De verzekeraar heeft tussen partijen bemiddeld en een rapport uitgebracht. Consument stelt dat het rapport niet op zorgvuldige en deskundige wijze tot stand is gekomen en vordert intrekking van het rapport. De Commissie oordeelt dat de klacht op grond van artikel 27.1 sub d van het reglement niet inhoudelijk kan worden behandeld omdat de gebreken inmiddels zijn verholpen en er daardoor geen financieel belang meer is. De Commissie verklaart consument niet ontvankelijk in zijn vordering.

Consument,

tegen

Woningborg N.V., gevestigd te Gouda, hierna te noemen Aangeslotene.

1. 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 10 oktober 2011;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- het klaagschrift van Consument van 2 juni 2012;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Beide partijen zullen het advies van de Commissie als niet bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 4 maart 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft in maart 2008 een nieuwbouw appartement gekocht. Aangeslotene heeft aan Consument met ingang van 10 april 2008 een waarborgcertificaat verstrekt. Op grond hiervan had Consument een afbouwwaarborg gedurende de bouw van zijn woning en een gebrekenwaarborg na de oplevering ervan.

3.2. Het appartement van Consument is op 14 december 2009 opgeleverd. Na de oplevering is tussen Consument en de aannemer een geschil ontstaan over een aantal gebreken.

3.3. Consument heeft in 2010 medegedeeld dat hij, voorafgaand aan arbitrage, gebruik wenst te maken van de mogelijkheid van bemiddeling door Aangeslotene.

3.4. Op 16 februari 2011 heeft er een bemiddelingsgesprek plaatsgevonden. Van het gesprek is een bemiddelingsrapport opgemaakt (hierna: het rapport).

3.5. Consument heeft Aangeslotene bij brief van 22 maart 2011 bericht dat hij ontevreden is over de uitvoering van de bemiddeling en dat hij zich niet kan vinden in de inhoud van het rapport.

3.6. Bij brief van 20 mei 2011 heeft Aangeslotene de klacht van Consument van de hand gewezen.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene erkent dat de bemiddeling onvoldoende zorgvuldig, deskundig, objectief en onpartijdig is geweest. Daarnaast vordert hij dat het bemiddelingsrapport wordt ingetrokken. Het indirecte financiële belang van deze vordering ligt volgens Consument in de sfeer van zijn eisen tot schadevergoeding door de aannemer en is samen ruim meer dan € 5.000,-.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
Aangeslotene is tekort geschoten in de uitvoering van de bemiddeling. Consument stelt dat de bemiddeling niet op een zorgvuldige en deskundige wijze heeft plaatsgevonden. Ter onderbouwing voert hij onder meer aan dat Aangeslotene het bemiddelingsgesprek onvoldoende had voorbereid en dat zij, mede als gevolg daarvan, meerdere onjuiste conclusies heeft getrokken in het onder 3.4. bedoelde rapport. Verder stelt Consument dat Aangeslotene zich bij de bemiddeling niet onpartijdig heeft opgesteld.

4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Consument is niet ontvankelijk in zijn vordering. Aangeslotene voert aan dat het financieel belang minder bedraagt dan € 150,- zodat de klacht op grond van artikel 27.1 sub d van het reglement niet aan de Commissie kan worden voorgelegd.
- Verder stelt Aangeslotene dat zij op geen enkele wijze verwijtbaar jegens Consument heeft gehandeld en dat de bemiddeling op een zorgvuldige en onpartijdige wijze heeft plaatsgevonden. Dit geldt ook ten aanzien van de door Consument geuite onvrede. Verder benadrukt Aangeslotene dat de bemiddeling vrijblijvend was en dat de partijen niet aan het resultaat van de bemiddeling zijn gebonden.

5. Beoordeling

5.1. Voorop staat dat de hoofdregel van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering meebrengt dat Consument zijn stelling, dat de uitvoering van de bemiddeling tekort heeft geschoten, moet bewijzen. De Commissie oordeelt dat zij niet kan beoordelen of de geuite klachten over (de financiële gevolgen van) de wijze van totstandkoming en de inhoud van het rapport juist zijn, omdat daarvoor door Consument onvoldoende feiten en omstandigheden zijn aangevoerd. Aan de vraag of de klachten al dan niet juist zijn kan echter voorbij worden gegaan, gelet op hetgeen hierna wordt overwogen**.**

5.2. Consument heeft ter zitting naar voren gebracht dat de klachten over de oplevering inmiddels door de aannemer zijn opgelost. Op grond van artikel 27.1 sub d van het "Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (KIFID)" kan de Consument een klacht voorleggen aan de Commissie, tenzij het financiële belang van Consument bij de Klacht, exclusief rente en kosten, op het moment van het voorleggen daarvan minder bedraagt dan € 150,--.
Consument heeft desgevraagd ter zitting medegedeeld dat de klachten over de oplevering door de aannemer zijn opgelost. Daarmee staat vast dat Consument geen financieel belang (meer) heeft bij zijn klacht en dat de vordering – naar Consument aanvoert – nog slechts ziet op de belangen van derden die ook gebruik maken van de bemiddeling door Aangeslotene. Bij deze stand van zaken concludeert de Commissie dat de klacht op grond van artikel 27.1 van het reglement niet inhoudelijk kan worden behandeld.

5.3. Het voorgaande brengt mee dat de Commissie Consument niet-ontvankelijk verklaart in zijn vordering.

6. Beslissing

De Commissie beslist bij wijze van niet bindend advies dat Consument niet-ontvankelijk is in zijn vordering.

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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.