Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0143
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 december 2020
Ingediend door	: de heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], wonende te [plaatsnaam], verder te noemen consumenten
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ABN AMRO Bank
Datum uitspraak	: 12 februari 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Consumenten hadden een bouwdepot bij hun hypothecaire geldlening. Toen dat bouwdepot na betaling van een ingediende factuur automatisch en conform de voorwaarden beëindigd werd, hebben consumenten zelf nogmaals een boeking aan een bouwbedrijf geboekt. Zij vorderen de betaling van die tweede boeking van ABN AMRO Bank, omdat ABN AMRO Bank geen informatie heeft verstrekt over de afwikkeling van het bouwdepot. De commissie wijst die vordering af, omdat de afwikkeling van het bouwdepot is overeengekomen in de voorwaarden en consumenten zelf verantwoordelijk zijn voor de betalingen die zij verrichten.

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 consumenten; 2) het verweerschrift van ABN AMRO Bank en 3) de reactie van consumenten (de repliek).

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Dit betekent dat de uitspraak niet bindend is en dat partijen elkaar dus niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

De feiten

2.1 ABN AMRO Bank heeft op 16 september 2019 een offerte voor een hypothecaire geldlening uitgebracht aan consumenten, die consumenten hebben geaccepteerd. Omdat de hypothecaire geldlening werd verstrekt ten behoeve van de aankoop van een woning die zou worden verbouwd, is die lening gedeeltelijk in een bouwdepot van € 50.000,00 verstrekt.

2.2 Op de afgesloten overeenkomst zijn onder meer de Voorwaarden Woning Hypotheek van toepassing verklaard. Voor zover hier relevant is in artikel 12.15 van die voorwaarden het volgende opgenomen:

> *"(…)*
> *12.15 Wat gebeurt er met mijn bouwdepot als er tijdens de looptijd minder dan € 7.500 op het bouwdepot staat?*
> *[…]*
> *2. Verbouw*
> *a. U heeft een lening zonder NHG:*
> *Is het saldo op het bouwdepot € 7.500 of minder? De bank stort dit bedrag dan op de bankrekening waar uw maandbedrag van wordt geïncasseerd. Ook beëindigt de bank uw bouwdepot.*
> *(…)"*

2.3 De uitbetalingen vanuit het bouwdepot vinden na het insturen van declaraties plaats naar de gekoppelde betaalrekening van consumenten. ABN AMRO Bank heeft op 2 juli 2020 naar aanleiding van een door consumenten ingediende declaratie voor een aanbetaling van 50% een bedrag van € 4.797,64 overgemaakt naar de rekening van consumenten. Op die zelfde dag is het restant van het bouwdepot op de rekening van consumenten gestort, ter waarde van € 6.553,79 onder vermelding van het kenmerk "Restant uitbetaling".

2.4 Consumenten hebben de ingestuurde declaratie vervolgens twee keer betaald. Het bouwbedrijf heeft niet gepresteerd. Consumenten hebben aangifte van oplichting gedaan.

De klacht en vordering

2.5 Consumenten vorderen het bedrag van € 4.797,64 dat zij hebben overgeboekt naar het bouwbedrijf. Consumenten stellen dat deze fout is gemaakt doordat ABN AMRO Bank zonder daarvan bericht te sturen het bouwdepot automatisch heeft opgeheven en het restant op hun betaalrekening heeft gestort. Zonder die boeking was het saldo van die rekening voor de betreffende boeking ontoereikend geweest. Consumenten stellen dat uit het gedrag, dat in het normale verkeer wederzijds verwacht mag worden, de verplichting voortvloeit om tenminste op enige wijze te communiceren dat het restantbedrag van het bouwdepot zou worden teruggeboekt.

Het verweer

2.6 ABN AMRO Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie is van oordeel dat de vordering van consumenten dient te worden afgewezen. Uit de door ABN AMRO Bank gehanteerde voorwaarden (zie onder 2.2. van deze uitspraak) blijkt voldoende duidelijk dat het bouwdepot afgewikkeld wordt wanneer het saldo daarvan lager komt te liggen dan € 7.500,00.

3.2 Bovendien heeft ABN AMRO Bank dat restant overgemaakt naar de rekening van consumenten onder vermelding van "Restant uitbetaling." Naar het oordeel van de commissie had het op dat moment op de weg van consumenten gelegen om contact op te nemen met ABN AMRO Bank, wanneer zij vragen hadden over de herkomst van deze gelden en over de vraag of het bouwbedrijf reeds was betaald. Omdat niet is gesteld of gebleken dat consumenten dit onderzoek hebben uitgevoerd, dient de schade voor hun rekening te blijven.

3.3 De commissie merkt op dat ABN AMRO Bank niet verplicht is tot het controleren van de betalingen die consumenten vanaf hun betaalrekening doen. Als betaaldienstverlener is zij in beginsel verplicht de betaalopdrachten die consumenten ten laste van hun rekening geven uit te voeren. Zie daarvoor artikel 7:533 lid 4 Burgerlijk Wetboek, waarin is bepaald dat een bank verplicht is gevolg te geven aan een ten laste van een rekeninghouder gegeven betaal-opdracht.

3.4 De commissie komt dus tot afwijzing van de vordering. Zij wenst daarbij tot slot de hoop uit te spreken dat het consumenten lukt de onverschuldigde betalingen van het bouwbedrijf terug te krijgen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.