KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-154
d.d. 14 mei 2012
(mevrouw mr. E.M. Dil-Stork, voorzitter, mevrouw mr. J.W.M. Lenting en mevrouw mr. A.M.T. Wigger, leden, met mevrouw mr. F. Faes als secretaris)

Samenvatting

De woning van Consument is door brand beschadigd. De verzekeraar heeft de schadepenningen in een depot bij de hypotheekverstrekker gestort. De hypotheekverstrekker heeft de vier nota's van de aannemer rechtstreeks uit het depot voldaan. De hypotheekverstrekker heeft, zonder bij Consument te verifiëren of het herstelwerk was opgeleverd, de laatste betalingstermijn aan de aannemer voldaan. Consument is hier niet mee akkoord, omdat de aannemer de herstelwerkzaamheden niet naar tevredenheid heeft uitgevoerd. De Commissie is van oordeel dat de hypotheekverstrekker tekortgeschoten is in zijn zorgplicht jegens Consument door de laatste betalingstermijn zonder nadere verificatie bij Consument aan de aannemer te voldoen. De hypotheekverstrekker dient de laatste betalingstermijn aan Consument te vergoeden.

1. Procedure

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschillenbeslechting van Consument, ontvangen op 26 juli 2011;
- het verweerschrift van Aangeslotene van 25 november 2011;
- de repliek van Consument van 22 december 2011; en
- de dupliek van Aangeslotene van 18 januari 2012.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 13 april 2012.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Aangeslotene heeft in maart 2009 aan Consument een geldlening verstrekt. Als zekerheid voor de terugbetaling van de geldlening heeft Aangeslotene een hypotheekrecht verkregen op de woning van Consument.

2.2. Begin 2010 is de woning van Consument door brand beschadigd. Consument heeft een aannemer benaderd voor het uitvoeren van de herstelwerkzaamheden. Op 3 februari 2010 heeft Consument van de aannemer een offerte ontvangen. De totale aanneemsom bedroeg € 45.900,-. Een kopie van deze offerte is door de aannemer ook aan Aangeslotene verstuurd.

2.3. Op grond van de "Overeenkomst Brandverzekeraars met Hypothecair financiers" van 1 juni 2009 heeft de brandverzekeraar van Consument de schadepenningen aan Aangeslotene uitgekeerd. Aangeslotene heeft het ontvangen bedrag in depot gestald. Uit dit depot dienden de nota's van de aannemer te worden voldaan. Bij brief van 2 maart 2010 heeft de tussenpersoon van Consument Aangeslotene hierover geïnformeerd. Tevens is in deze brief vermeld dat de aannemer op de hoogte is van de voorgestelde procedure en hij zijn nota's rechtstreeks aan Aangeslotene zal sturen.

2.4. Op de nota's van de aannemer staat dat de aanneemsom in vier termijnen diende te worden voldaan. De laatste termijn, zijnde 10% van de aanneemsom (€ 4.590,-) diende na oplevering te worden voldaan. De nota's van de aannemer vermelden tevens "*Bovenstaande in overleg en goedgekeurd door opdrachtgever*" en zijn geadresseerd aan het woonadres van Consument.

2.5. Tussen 2 maart 2010 en 25 mei 2010 heeft Aangeslotene de vier nota's van de aannemer ontvangen. Telkens na ontvangst van een nota heeft Aangeslotene Consument per brief geïnformeerd dat de nota zal worden voldaan uit het depot. Hierop is door Consument niet gereageerd. Alle nota's zijn uit het depot voldaan.

2.6. Op 5 augustus 2010 heeft de echtgenote van Consument telefonisch aan *Aangeslotene* te kennen gegeven dat er tussen Consument en de aannemer een geschil is gerezen over (de oplevering van) de herstelwerkzaamheden.

2.7. Bij brief van 22 oktober 2010 vordert Consument van Aangeslotene betaling van een bedrag van € 12.822,12. Uit de brief blijkt dat Consument de eerste termijn (€ 18.360,-) zelf als voorschot aan de aannemer heeft voldaan. Ook blijkt dat de aannemer een deel van de werkzaamheden niet (naar behoren) heeft voltooid. Consument heeft de werkzaamheden laten voltooien door een andere aannemer voor een bedrag van € 5.355,-.

2.8. De aannemer heeft een bedrag van € 10.860,- aan Consument terugbetaald. Een bedrag van € 7.500,- is onbetaald gebleven. De aannemer is inmiddels bij verstek veroordeeld tot terugbetaling.

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van een bedrag van € 12.855,-, te weten € 7.500,- met betrekking tot de aan de aannemer betaalde voorschotten, alsmede € 5.355,- voor de niet (goed) verrichte werkzaamheden. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene haar zorgplicht jegens Consument heeft geschonden, door de laatste betalingstermijn zonder nadere verificatie bij Consument aan de aannemer te voldoen.

3.2. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

4. Beoordeling

4.1. Ten aanzien van de vraag of Aangeslotene tekort is geschoten in haar zorgplicht jegens Consument, overweegt de Commissie als volgt.

4.2. Vaststaat dat de laatste termijn van de aanneemsom, zijnde een bedrag van € 4.590,- na oplevering diende te worden voldaan aan de aannemer. Tevens staat vast dat Aangeslotene dit bedrag zonder voorafgaand overleg met en/of goedkeuring van Consument en zonder in het bezit te zijn van een proces-verbaal van oplevering aan de aannemer heeft voldaan.

4.3. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene de laatste betalingstermijn niet zonder meer aan de aannemer had mogen voldoen, ook al staat op de nota vermeld dat de opdrachtgever akkoord is. Hieraan doet niet af de stelling van Aangeslotene dat Consument niet heeft gereageerd op haar diverse brieven dat zij de nota's van de aannemer zou voldoen en zij dus op diens akkoord daarmee mocht vertrouwen. Daargelaten dat de in die brieven vermelde termijn waarbinnen de betaling zou plaatsvinden steeds zo kort was dat een tijdig protest nauwelijks mogelijk was, had het in ieder geval waar het de betaling van de laatste termijn betrof op de weg van Aangeslotene gelegen zorgvuldiger te werk te gaan. Door het zonder akkoord voldoen van de laatste betalingstermijn is Consument namelijk de mogelijkheid ontnomen om de betaling, indien de herstelwerkzaamheden niet naar tevredenheid blijken te zijn uitgevoerd, op te schorten. Aangeslotene had bij Consument of diens tussenpersoon dienen te verifiëren of de herstelwerkzaamheden waren voltooid. Ook had het op de weg van Aangeslotene gelegen om voor uitbetaling van de laatste termijn het proces-verbaal van oplevering op te vragen bij de aannemer of Consument. Aangeslotene had niet enkel mogen afgaan op de op de nota vermelde verklaring.

4.4. De Commissie is dan ook van oordeel dat Aangeslotene tekortgeschoten is in haar zorgplicht jegens Consument door de laatste betalingstermijn zonder nadere verificatie aan de aannemer te voldoen. Uit het bovenstaande volgt dat Aangeslotene gehouden is de als gevolg hiervan door Consument geleden schade te vergoeden, derhalve € 4.590,-, zijnde de laatste betalingstermijn.

4.5. Hetgeen door Consument meer is gevorderd moet worden afgewezen. De gestelde meerschade betreft immers niet terugbetaald voorschot en niet (goed) uitgevoerde werkzaamheden en is dan ook niet het gevolg van het handelen van Aangeslotene, maar van wanprestatie van de aannemer.

4.6. Nu Consument gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, dient Aangeslotene tevens het door Consument verschuldigde klachtgeld ad € 50,- voor de behandeling van onderhavige geschil te vergoeden.

4.7. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken daarom blijven.

5. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument vergoedt een bedrag van € 4.590,- alsmede diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-.

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.