

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0284

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	8 april 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Stichting Nationaal Warmtefonds, gevestigd te Hilversum, verder te noemen Warmtefonds
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de overeenkomst

Samenvatting

De consumenten hebben een lening afgesloten bij Warmtefonds voor de levering en montage van zonnepanelen. Na betaling van de factuur, maar vóór levering van de zonnepanelen, is de leverancier failliet gegaan. De consumenten verwijten Warmtefonds dat zij de factuur heeft betaald zonder te controleren of de werkzaamheden al waren uitgevoerd en dat zij haar zorgplicht heeft geschonden door niet met 'preferred suppliers' te werken en geen onderzoek te doen naar de leverancier. De consumenten vorderen ongedaanmaking van de lening en terugbetaling van de reeds door hen betaalde bedragen. De commissie is van oordeel dat de verwijten aan Warmtefonds onterecht zijn. De vorderingen van de consumenten worden afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van Warmtefonds; 4) de repliek van de consument, en 5) de dupliek van Warmtefonds.
- 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.
- 1.3 De consumenten en Warmtefonds hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consumenten zijn in december 2023 benaderd door een leverancier van zonnepanelen (hierna: de leverancier). Zij hebben op 18 december 2023 een overeenkomst gesloten met deze leverancier voor de aanschaf en montage van 12 zonnepanelen.

2.2 Ter financiering van deze overeenkomst hebben de consumenten op 18 december 2023 een aanvraag voor een lening ingediend bij Warmtefonds. Warmtefonds heeft de consumenten op 2 februari 2024 een offerte voor een Energiebespaarlening toegezonden. Van deze offerte maken deel uit de Algemene Bepalingen Consumptief Krediet (hierna: de algemene bepalingen).

2.3 In deze algemene bepalingen is onder meer het volgende opgenomen:

“Bouwdepot

ARTIKEL 5

(...)

5. Voor het declareren van bedragen, die ten laste van het bouwdepot komen, dient de Schuldenaar gebruik te maken van Mijn Warmtefonds. De gemaakte kosten worden door het Nationaal Warmtefonds rechtstreeks uitbetaald aan de bedrijven die de werkzaamheden hebben uitgevoerd.”

2.4 De consumenten hebben deze offerte getekend en zij hebben de benodigde documenten bij Warmtefonds ingediend. De aanvraag is vervolgens door Warmtefonds goedgekeurd op 21 februari 2024. Er is een bedrag van € 13.980,- beschikbaar gesteld in een bouwdepot.

2.5 De leverancier heeft op 21 februari 2024 een factuur opgesteld van € 13.930,-. Op de factuur is de volgende zin opgenomen: *“Er hebben reeds werkzaamheden plaatsgevonden.”*

2.6 De consumenten hebben deze factuur op 21 februari 2024 aan Warmtefonds aangeleverd via het online portaal met het verzoek om deze factuur aan de leverancier te betalen.

2.7 Warmtefonds heeft op 23 februari 2024 de volgende e-mail aan de consumenten gezonden:

(...)

Bedankt voor je bericht.

Wij hebben jouw declaratie in goede orde ontvangen.

Wij wijzen je graag op het risico om de betaling van de factuur voorafgaand aan de werkzaamheden te voldoen.

Wij kunnen helaas van de factuur niet aflezen of de werkzaamheden zijn uitgevoerd.

Graag ontvangen wij de bevestiging dat de werkzaamheden zijn uitgevoerd of, als de werkzaamheden nog niet zijn voltooid, jouw goedkeuring om de factuur uit te betalen.

Wij ontvangen graag een bevestiging dat wij de declaratie in behandeling mogen nemen en mogen uitbetalen. Dit mag met een reply op deze e-mail.

(...)

2.8 De consumenten hebben Warmtefonds op 27 februari 2024 een e-mail gezonden, waarbij zij een kopie van de factuur hebben bijgevoegd.

In deze e-mail is onder andere het volgende opgenomen:

“Hierbij de declaratie van Solar Oost voor onze zonnepanelen. Is het dan nu voor elkaar dat zij van jullie het geld krijgen overgemaakt?”

2.9 Warmtefonds heeft op 28 februari 2024 het factuurbedrag van € 13.930,- overgemaakt aan de leverancier. De consumenten hebben hiervan een bevestiging ontvangen.

2.10 Per 1 april 2024 worden de maandelijkse termijnbedragen door Warmtefonds bij de consumenten geïncasseerd.

2.11 De leverancier is op 3 juli 2024 failliet verklaard.

2.12 De consumenten hebben geen zonnepanelen geleverd gekregen.

De klacht en vordering

2.13 De consumenten vorderen dat Warmtefonds de lening ongedaan maakt en dat Warmtefonds de reeds door de consumenten betaalde termijnen vanaf april 2024 tot en met heden aan hen terugbetaalt. Zij voeren de volgende argumenten aan voor deze vorderingen.

- Op grond van de algemene bepalingen had Warmtefonds de factuur niet mogen uitbetalen zolang de werkzaamheden niet zijn uitgevoerd. Warmtefonds had dus moeten controleren of de werkzaamheden waren uitgevoerd, bijvoorbeeld door dit bij de consumenten na te vragen. De consumenten hebben nooit aan Warmtefonds bevestigd dat de werkzaamheden zijn uitgevoerd.
- Omdat Warmtefonds een semioverheidsinstantie is, hadden de consumenten daar een veilig gevoel bij. Op Warmtefonds rust ook een zorgplicht. Warmtefonds had moeten werken met 'preferred suppliers'. Warmtefonds had ook onderzoek moeten doen naar de leverancier. Uit online beschikbare gegevens blijkt dat de eigenaar van de leverancier een malafide ondernemer is met een geschiedenis van oplichting. Ook had Warmtefonds moeten inzien dat de offerte niet marktconform was en had zij daarom uitbetaling moeten weigeren. Een buurman van de consumenten heeft voor fors minder geld meer zonnepanelen gekregen.

Het verweer

2.14 Warmtefonds heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar deze zaak over gaat

- 3.1 De commissie moet beoordelen of Warmtefonds de geldleningsovereenkomst met de consumenten ongedaan moet maken en de door de consumenten betaalde bedragen moet terugbetalen. De commissie is van oordeel dat Warmtefonds dit niet hoeft te doen. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

Het toetsingskader

- 3.2 De rechtsverhouding tussen Warmtefonds en de consumenten wordt allereerst beheerst door de afspraken die zij met elkaar hebben gemaakt. Deze afspraken volgen uit de geldleningsovereenkomst en de daarop van toepassing zijnde algemene bepalingen. Daarnaast geldt dat partijen verplicht zijn zich jegens elkaar te gedragen overeenkomst de eisen van redelijkheid en billijkheid.¹ In artikel 13 van de algemene bepalingen is daarnaast opgenomen dat Warmtefonds een zorgplicht heeft tegenover de consumenten. Deze contractuele zorgplicht houdt in dat Warmtefonds bij haar dienstverlening de nodige zorgvuldigheid in acht neemt en naar beste vermogen rekening houdt met de belangen van de consumenten.
- 3.3 De commissie zal eerst het argument van de consumenten bespreken dat Warmtefonds de factuur niet aan de leverancier had mogen uitbetalen op grond van de algemene bepalingen. Vervolgens zal zij het argument bespreken dat Warmtefonds haar zorgplicht tegenover de consumenten heeft geschonden.

Klachtonderdeel 1: niet-nakoming van de afspraken

- 3.4 Partijen verschillen van mening over de uitleg van artikel 5 van de algemene bepalingen. Een uitleg van deze bepaling kan in dit geval naar het oordeel van de commissie achterwege blijven, gelet op het volgende.
- 3.5 Warmtefonds heeft de consumenten er in haar e-mail van 23 februari 2024 uitdrukkelijk op gewezen dat zij aan de hand van de door de consumenten ingediende factuur niet kan beoordelen of de werkzaamheden zijn uitgevoerd. Zij heeft de consumenten hierbij uitdrukkelijk gewezen op het risico van betaling van de factuur voordat de werkzaamheden zijn uitgevoerd. Warmtefonds heeft de consumenten vervolgens expliciet gevraagd om te bevestigen dat de werkzaamheden zijn uitgevoerd óf dat de factuur desondanks kan worden uitbetaald. In reactie hierop hebben de consumenten (nogmaals) de factuur toegezonden met de vraag of het “*nu dan voor elkaar [is] dat zij van jullie het geld krijgen overgemaakt?*”

¹ Artikel 6:2 van het Burgerlijk Wetboek.

Deze e-mail van de consumenten kan niet anders worden opgevat dan als een uitdrukkelijke bevestiging aan Warmtefonds dat de factuur kan worden uitbetaald. Warmtefonds kan daarom niet worden verweten dat zij de factuur aan de leverancier heeft uitbetaald.

Klachtonderdeel 2: schending van de zorgplicht

- 3.6 Gelet op hetgeen de consumenten is overkomen, is het begrijpelijk dat de consumenten nu met een kritischer oog kijken naar de rol van Warmtefonds. Maar de zorgplicht van Warmtefonds als geldverstrekker gaat niet zo ver dat zij een lijst van 'preferred suppliers' op had moeten stellen of onderzoek had moeten doen naar de door de consumenten gekozen leverancier. Warmtefonds is geen partij bij de overeenkomst tussen de consumenten en de leverancier. Op haar website geeft zij ook aan dat zij niet adviseert over een betrouwbare installateur of aannemer en dat zij ook geen afspraken heeft gemaakt met installateurs of aannemers. Het is daarmee de verantwoordelijkheid van de consumenten om te besluiten met welke leverancier zij een overeenkomst aangaan en om eventueel zelf onderzoek te doen naar deze leverancier.
- 3.7 Het gegeven dat Warmtefonds voor haar funding voor een groot deel afhankelijk is van de overheid maakt dit niet anders. Voor zover de consumenten hiermee aanvoeren dat dit bij hen de indruk heeft gewekt dat Warmtefonds een controle zou uitoefenen op de gekozen leverancier, geldt dat deze veronderstelling onvoldoende is onderbouwd. Het enkele gegeven dat de leningen die Warmtefonds uitgeeft, deels worden gefinancierd met overheidsgelden is daarvoor onvoldoende.
- 3.8 Het Warmtefonds heeft niet gereageerd op de stelling van de consumenten dat de factuur niet marktconform was en dat Warmtefonds de factuur daarom niet had mogen uitbetalen. Maar het enkele gegeven dat een derde een – op het oog – betere aanbieding heeft gekregen van een andere leverancier maakt naar het oordeel van de commissie nog niet dat de consumenten daarmee een te hoge factuur hebben ontvangen van de leverancier en dat Warmtefonds hierover vragen had moeten stellen of de betaling had moeten uitstellen. Ook hier geldt dat Warmtefonds geen partij is bij de overeenkomst tussen de consumenten en de leverancier en hier ook niet over adviseert. De consumenten zijn daarmee zelf verantwoordelijk voor de overeenkomst die zij sluiten.

De klacht is ongegrond

- 3.9 De conclusie van het voorgaande is dat de klacht van de consumenten ongegrond is.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl