Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-772
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 5 juni 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: de Volksbank N.V., h.o.d.n. SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 4 oktober 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument stelt de Bank aansprakelijk voor schade die hij stelt te hebben geleden in 2008 als gevolg van het handelen van de Bank. De Commissie oordeelt dat de vordering is verjaard.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een telefonische hoorzitting op 27 september 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft in november 2007 na bemiddeling en advies van [naam adviesbureau] bij de Bank een hypothecaire geldlening met een deel van de lening in een zogenoemd bouwdepot aangevraagd. De hoofdsom van de aangevraagde financiering bedraagt € 107.418,--. Op de aanvraag staat een geplande verbouwing ten bedrage van € 14.409,-- vermeld. Bij de aanvraag is een verbouwingsspecificatie aangeleverd. Op de verbouwingsspecificatie staat vermeld dat de keuken (€ 6.500,--) en de badkamer (€ 3.500,--) verbouwd zullen worden.

2.2 In het bij de aanvraag toegezonden taxatierapport dat is uitgebracht op 2 november 2007 is, voor zover hier relevant, vermeld:

D. WAARDERING

Het object is per opnamedatum getaxeerd op:

Onderhandse verkoopwaarde vrij van huur en gebruik zegge: **eenhonderd-en-tien-duizend-euro.**	:	**€ 110.000,00**
Executie waarde vrij van huur en gebruik zegge: **zeven-en-negentig-duizend-euro.**	:	**€ 97.800,00**
Onderhandse verkoopwaarde vrij van huur en gebruik nadat verbouwing c.q. verbetering geheel is voltooid. zegge: **eenhonderd-en-zestien-duizend-en-zevenhonderd-en-vijftig-euro.**	:	**€ 116.750,00**

(…)

N. NIEUWBOUW, VERBOUWING, VERBETERING

1. Er is sprake van - een in aanbouw zijnd pand	:	Neen.
- verbouwings-, verbeterings- en/of onderhoudswerkzaamheden dan wel concrete plannen daartoe	:	Ja
2. De belangrijkste werkzaamheden	:	Plaatsen van een nieuwe keuken en badkamer
3. De huidige stand van de werkzaamheden	:	In voorbereiding
4. Het bedrag dat de betrokkene (nog) aan de werkzaamheden denkt te besteden	:	€ 10.000,00

2.3 De Bank heeft op 5 november 2007 een offerte voor een aflossingsvrije hypothecaire geldlening uitgebracht. Op pagina 4 van de offerte staat:

Overige Bepalingen

Bouwdepot en rente.
Van het leningbedrag zal € 10.000,00 worden gestort in een geblokkeerd bouwdepot, waarover de rentevergoeding 1,00% lager is dan de verschuldigde rentepercentages.Deze rentevergoeding zal per maand met u worden verrekend. Betaling uit het depot geschiedt na overlegging van de verschenen door u voor akkoord ondertekende (ver)bouwnota's.
Als het hierboven vermelde bedrag lager is dan € 2.500,00, dan is een (geblokkeerd) bouwdepot niet verplicht.
Indien na voltooiing van de werkzaamheden nog een saldo in depot aanwezig is zal dit worden aangewend als extra aflossing. Deze aflossingsverplichting is niet van toepassing indien het saldo in depot niet hoger is dan € 2500,00.

2.4 Van toepassing zijn de Algemene Voorwaarden van Geldlening en Hypotheekverlening SNS Bank (particulier) van 2 november 2005 en de Algemene Bankvoorwaarden 2001. Consument heeft de offerte geaccepteerd en ondertekend.

2.5 In de Algemene Bankvoorwaarden 2001 is, voor zover relevant, bepaald:

*"**12 Controle bankbescheiden***
(…) De klant is verplicht de door de bank aan hem gezonden bevestigingen, rekeningafschriften, nota's of andere opgaven terstond na ontvangst te controleren. Voorts dient de klant te controleren of door of namens hem gegeven opdrachten door de bank juist en volledig zijn uitgevoerd. Bij constatering van een onjuistheid of onvolledigheid is de klant verplicht de bank daarvan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen. In de hiervoor bedoelde gevallen is de bank verplicht om de door haar gemaakte fouten en vergissingen te herstellen.

13 Goedkeuring bankbescheiden
Indien de klant de inhoud van bevestigingen, rekeningafschriften, nota's of andere opgaven van de bank aan de klant niet heeft betwist binnen twaalf maanden nadat die stukken redelijkerwijze geacht kunnen worden de klant te hebben bereikt, geldt de inhoud van die stukken als door de klant te zijn goedgekeurd. Indien in dergelijke stukken rekenfouten voorkomen, is de bank bevoegd en verplicht die rekenfouten te herstellen, ook nadat genoemde termijn van twaalf maanden is verstreken."

2.6 De hypothecaire geldlening is op 5 december 2007 bij de notaris gepasseerd. Consument tekende op dat moment eveneens voor verpanding van een door Consument af te sluiten Opstap Hypotheekverzekering en een overeenkomst van depot. Het bouwdepot bedraagt € 10.000,--.

2.7 In de hypotheekakte staat, voor zover relevant, vermeld:

*"**depot***
a. De schuldenaar zal uiterlijk op de dag waarop deze akte passeert bij de bank maximaal een bedrag van tienduizend euro (€ 10.000,00) in depot storten waaruit de voor de levensverzekering SNS depothypotheek verschuldigde premies worden voldaan. Indien op de dag waarop deze akte passeert het maximumbedrag niet in het depot is gestort heeft de schuldenaar de mogelijkheid uiterlijk binnen drie jaar stortingen in het depot te doen tot het maximumbedrag is gestort.
b. De bank zal de verschuldigde premie(s) op de premievervaldagen voor zover mogelijk ten laste brengen van het depot. Indien op enig moment het depot ontoereikend is, worden de verschuldigde premies geboekt ten laste van de privé-rekening van de schuldenaar bij de bank.
c. (…)"

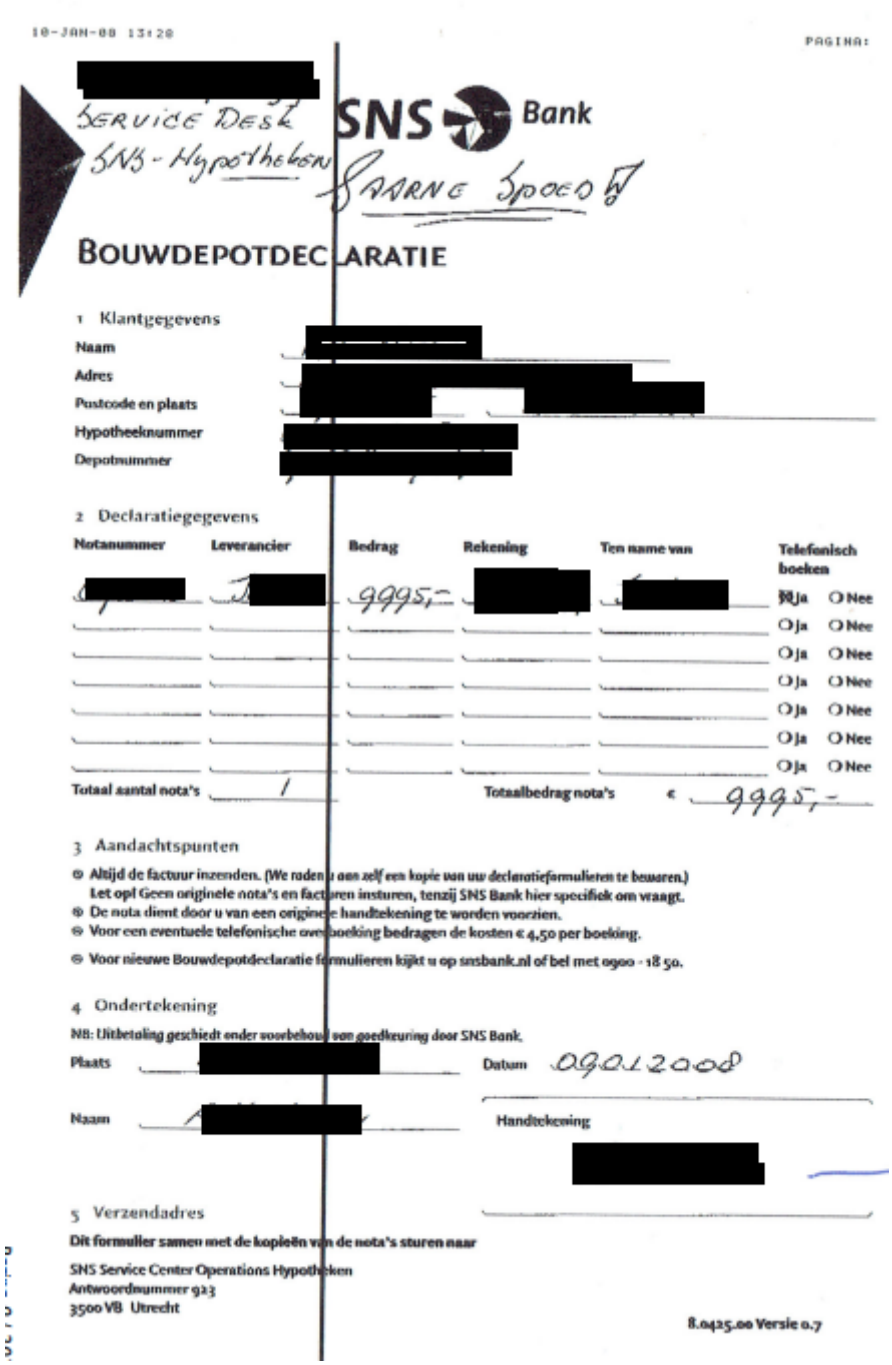
2.8 In de overeenkomst van depot verklaren partijen te zijn overeengekomen:

"(…)

1. *Geldnemer stort in verband met de omstandigheid, dat de bouw en/of verbouwing dan wel de afwerking van het verbondene nog niet is/zijn voltooid dan wel indien de in de considerans genoemde hypotheekverlening heeft plaatsgevonden ten behoeve van het verkrijgen in eigendom van een woning waarvan de (ver)bouw nog niet is voltooid, van de in de considerans genoemde aan hem verstrekte hoofdsom een bedrag ad € 10.000,00 (…).*
2. *De geldnemer dient telkenmale indien hij een deel van het depotbedrag ter beschikking wenst te hebben, de bank tegen overlegging van bescheiden, daartoe te verzoeken. De bank zal het door geldnemer verzochte depotbedrag aan deze ter beschikking stellen indien de door de geldnemer ingediende bescheiden ten genoegen van de bank aantonen dat de bouw en/of verbouw dan wel de afwerking van het verbondene is gevorderd.*
3. *De bank vergoedt rente, over de duur dat zij het depotbedrag aanhoudt, rente over het depotbedrag, gelijk aan de te betalen hypotheekrente minus 1%.*
4. *(…)*
5. *De overeenkomst is voor een periode van 1 jaar."*

2.9 Aan de overeenkomst van geldlening is een op 27 december 2007 door Consument afgesloten Opstap Hypotheekverzekering verpand. De uitkering van deze verzekering zal worden aangewend ter aflossing van de hypothecaire geldlening. Zoals overeengekomen worden de maandelijks verschuldigde premies van een betaalrekening van Consument afgeschreven.

2.10 In januari 2008 heeft de Bank een declaratieformulier voor een opname uit het bouwdepot ontvangen. Op dit declaratieformulier staat:



10-JAN-08 13:20 PAGINA:

[redacted]

SERVICE DESK SNS-Hypotheken

SNS Bank

SPARNE SPOED

BOUWDEPOTDECLARATIE

1 Klantgegevens

Naam [redacted]

Adres [redacted]

Postcode en plaats [redacted]

Hypotheeknummer [redacted]

Depotnummer [redacted]

2 Declaratiegegevens

Notanummer	Leverancier	Bedrag	Rekening	Ten name van	Telefonisch boeken
[redacted]	[redacted]	9995,-	[redacted]	[redacted]	● Ja ○ Nee
					○ Ja ○ Nee
					○ Ja ○ Nee
					○ Ja ○ Nee
					○ Ja ○ Nee
					○ Ja ○ Nee
					○ Ja ○ Nee

Totaal aantal nota's 1 Totaalbedrag nota's € 9995,-

3 Aandachtspunten

- Altijd de factuur inzenden. (We raden u aan zelf een kopie van uw declaratieformulieren te bewaren.) Let op! Geen originele nota's en facturen insturen, tenzij SNS Bank hier specifiek om vraagt.
- De nota dient door u van een originele handtekening te worden voorzien.
- Voor een eventuele telefonische overboeking bedragen de kosten € 4,50 per boeking.
- Voor nieuwe Bouwdepotdeclaratie formulieren kijkt u op snsbank.nl of bel met 0900 - 18 50.

4 Ondertekening

NB: Uitbetaling geschiedt onder voorbehoud van goedkeuring door SNS Bank.

Plaats [redacted] Datum 09012008

Naam [redacted] Handtekening [redacted]

5 Verzendadres

Dit formulier samen met de kopieën van de nota's sturen naar

SNS Service Center Operations Hypotheken
Antwoordnummer 923
3500 VB Utrecht

8.0425.00 Versie 0.7

2.11 De bijgevoegde factuur vermeldt:


[redacted]

De Heer [redacted]

[redacted], 21 november 2007

Betreft: nota

Nummer: [redacted]

Omschrijving:

Levering keuken	5300,00
Plaatsing keuken	820,00
Levering badkamer	2750,00
Plaatsing badkamer	1375,00
BTW	1946,55
Totaal	12191,55

Betaling gaarne zsm op [redacted] t.n.v. [redacted]

opgs - betaal
2196,55
BETAAL IK ZELF.
zie
BOUWDEPOT
DECLARATIE

[redacted] 9/1/2008
[redacted]
[redacted]
Depot NR: [redacted]

2.12 De Bank heeft Consument op 22 januari 2009 een rekeningafschrift van de bouwdepotrekening toegezonden. Op het rekeningafschrift staat onder meer vermeld:

"SALDO OP 31.12.2008 € *0.50*
TER INFO SALDO OP 31.12.2007 € *10.000,00"*

2.13 Op 23 januari 2009 heeft de Bank Consument per brief als volgt bericht:

"Wij hebben de laatste betaling van het in depot gehouden bedrag uitgevoerd.

Wilt u uw nieuwe adres aan één van onze kantoren doorgeven?

Wij danken u alvast voor uw medewerking."

2.14 De Bank heeft Consument jaarlijks een jaaropgave van de hypothecaire geldlening verstrekt.

2.15 Consument heeft, vanwege zijn wens om het appartement te verkopen, in december 2018 een bezoek gebracht aan het lokale bankkantoor. Tijdens dit bezoek heeft Consument vernomen dat zijn bouwdepot leeg is en de factuur vermeld onder punt 2.11 onder ogen gezien.

2.16 Consument heeft in januari 2019 contact opgenomen met de Bank en aangegeven verbaasd te zijn dat het bouwdepot leeg is.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert € 10.000,-- te vermeerderen met wettelijke rente sinds 1 januari 2008 van de Bank.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit de overeenkomst van hypothecaire geldlening (met bouwdepot) door de factuur met datum 21 november 2007 uit te betalen. Consument voert hiertoe aan dat sprake is van een vervalste factuur. Consument heeft geen opdracht gegeven voor de uitbetaling van deze factuur, de Bank had dit moeten weten en had niet tot uitbetaling mogen overgaan. Voorts stelt Consument dat de Bank alvorens tot uitbetaling van een declaratie over te gaan bij Consument had moeten controleren of de factuur daadwerkelijk door hem is ingediend.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voorts heeft de Bank aangevoerd dat het op de weg van Consument had gelegen om eerder te klagen over de uitbetaling.

Consument heeft dat niet gedaan en heeft daarmee zijn klachtplicht ex. 6:89 Burgerlijk Wetboek (hierna: 'BW') geschonden. Tevens is een eventuele vordering op de Bank vijf jaar na dato verjaard.

4. Beoordeling

Beroep op artikel 6:89 BW (niet tijdig geklaagd)

4.1 In haar meest verstrekkende verweer stelt de Bank dat Consument niet tijdig heeft geklaagd, zoals bedoeld in artikel 6:89 BW. Dit artikel bepaalt dat geen beroep kan worden gedaan op een gebrek in de prestatie, indien de schuldeiser niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de betreffende schuldenaar heeft geklaagd.

4.2 Los van de vraag of Consument binnen 'bekwame' tijd heeft geklaagd, is de Commissie van oordeel dat het beroep op artikel 6:89 BW van de Bank niet slaagt. Het enkele tijdsverloop is namelijk niet doorslaggevend. De belangen van de Bank dienen geschaad te zijn door het late tijdstip waarop is geklaagd. Zie ook overweging 4.2.6 van Hoge Raad 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600. De enkele stelling van de Bank dat zij nooit (tijdig) in de gelegenheid is gesteld om te anticiperen op de rechtsgevolgen die Consument verbindt aan de gestelde tekortkoming, is niet voldoende om aan te nemen dat de Bank daadwerkelijk in haar belangen is geschaad.

Verjaring 3:310 BW

4.3 De Bank heeft verder aangevoerd dat de vordering van Consument is verjaard en reeds daarom moet worden afgewezen. De Commissie zal dit beroep op verjaring eerst beoordelen omdat, als dit verweer slaagt, zij niet kan toekomen aan de verdere inhoudelijke beoordeling van de vordering.

4.4 Bij de beoordeling van het beroep op verjaring stelt de Commissie voorop dat een rechtsvordering tot vergoeding van schade ingevolge artikel 3:310 lid 1 BW verjaart door verloop van vijf jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de benadeelde zowel met de schade als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden. Met betrekking tot de schade geldt dat het voldoende is dat de benadeelde bekend is geworden met de schade die hij heeft geleden of zal lijden.

4.5 De Bank heeft haar stelling gemotiveerd door aan te voeren dat Consument al in 2008 aan de hand van het door de Bank verzonden rekeningafschrift had kunnen weten dat gelden uit het bouwdepot waren uitgekeerd.

Daarnaast had Consument het kunnen weten aan de hand van de overboeking op 21 januari 2009 van € 0.50 naar de bankrekening van Consument met de vermelding: 'Saldo bouwdepot in verband met einde looptijd'. Verder heeft de Bank Consument op 22 januari 2009 een rekeningafschrift (zie hiervoor punt 2.12) toegezonden waarop is vermeld dat het saldo van het bouwdepot op 31 december 2007 € 10.000,-- en op 31 december 2008 € 0.50 bedraagt. Ook hieruit had Consument kunnen opmaken dat de gelden uit het bouwdepot door de Bank zijn uitgekeerd. Consument wist op dat moment ook welk bedrag het betrof.

4.6 Vast staat dat Consument in januari 2009 van de Bank een rekeningafschrift met daarop vermeld het saldo van de bouwdepotrekening heeft ontvangen en hiermee kennis heeft genomen van de uitkering en het saldo. Uit het rekeningafschrift is duidelijk op te maken dat het saldo van het bouwdepot is veranderd. Voor Consument had op dat moment duidelijk moeten zijn geweest dat de Bank een betaling uit het bouwdepot heeft verricht. De stelling van Consument dat hij in de veronderstelling verkeerde dat de gelden in het bouwdepot zouden worden aangewend voor het betalen van de verschuldigde premies voor de levensverzekering en dat hij in december 2018 bekend is geworden met de schade, volgt de Commissie niet. Het is spijtig dat de notaris de bepaling over het depot per abuis verkeerd in de hypotheekakte heeft opgenomen en dat de Bank deze fout niet heeft geconstateerd, echter heeft Consument zoals tijdens de mondelinge behandeling toegelicht geen beleggingshypotheek afgesloten. Dit blijkt ook niet uit de offerte. Hierin is duidelijk vermeld dat Consument een aflossingsvrije geldlening afsluit en dat een deel van de geldlening in een geblokkeerd bouwdepot zal worden gestort. Betaling uit het depot geschiedt na overlegging van een door Consument voor akkoord ondertekende bouwnota. Het bouwdepot diende niet ter voldoening van eventuele verschuldigde premies. Dat zou ook niet overeenkomen met het begrip bouwdepot wat duidt op een depot dat wordt gebruikt om de termijnen voor de bouw of verbouw van een woning te voldoen. Mocht hier voor Consument onduidelijkheid over hebben bestaan, had het op zijn weg gelegen om aan zijn adviseur dan wel aan de Bank om verduidelijking te vragen. Het moet er dan ook voor gehouden worden dat Consument al in januari 2009 wist dat de schade – de betaling van de factuur uit het bouwdepot – werd veroorzaakt door het gestelde tekortschietend handelen van de Bank (het accorderen van de declaratie zonder voorafgaand contact met Consument op te nemen en het overgaan tot uitbetalen). Voor zover Consument het daar niet mee eens was, had hij de Bank daarop al in januari 2009 kunnen wijzen en de Bank zo nodig in gebreke kunnen stellen. Consument was daarom al in januari 2009 daadwerkelijk in staat een rechtsvordering tot vergoeding van de door hem geleden schade in te stellen. De verjaring van die rechtsvordering is dus in januari 2009 gaan lopen. Dit betekent, nu niet is gebleken dat Consument in de periode tussen januari 2009 en januari 2014 de Bank in verband met deze klacht heeft aangesproken, dat de vordering is verjaard.

4.7 Gelet op het voorgaande oordeelt de Commissie dat de vordering van Consument is verjaard en daarom niet toewijsbaar is.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van 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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.