

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-046 I
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 10 februari 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : Stichting Stimuleringsfonds Volkshuisvesting Nederlandse Gemeenten, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen SVn
Datum uitspraak : 21 mei 2021
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft een Energiebespaarlening bij SVn aangevraagd. De consument heeft declaraties ingediend, waarna SVn heeft uitbetaald aan een aannemer. Die aannemer blijkt uiteindelijk een oplichter te zijn. De consument heeft gesteld dat SVn onderzoek had moeten doen naar de kwaliteit van de aannemer. Had zij dat gedaan dan had de consument zijn schade niet geleden. De consument heeft om die reden gevorderd dat hij schadeloos zal worden gesteld. De commissie is van oordeel dat een dergelijke onderzoeksplicht niet in het algemeen of in de omstandigheden van dit geval kan worden aangenomen en wijst de vordering af.

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 de consument; 2) het verweerschrift van SVn en 3) de reactie van de consument (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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument sloot begin 2020 een Energiebespaarlening van € 20.800,- af bij het Nationaal Warmtefonds. Van dat fonds is SVn de uitvoerder. Op de geldlening is een investeringsreglement van toepassing, waarin, voor zover hier relevant, het volgende is bepaald:

Clausule B. Procedure

De fondsmanager dient aanvragen voor Energiebespaarteningen te toetsen aan de regels zoals opgenomen in dit Investeringsreglement.

De lening kan alleen verstrekt worden als tenminste aan de in dit reglement gestelde eisen is voldaan.

Clausule E. Uit te voeren maatregelen

De te treffen maatregelen dienen te worden uitgevoerd door een aannemer/installateur. Een keurmerk is niet noodzakelijk. Zelfwerkzaamheid is niet toegestaan. Het bestuur van het Nationaal Warmtefonds (ofnamens het bestuurd fondsmanager) kan op grond van opgedane negatieve ervaringen met bepaalde aannemers/installateurs besluiten maatregelen te nemen (bijvoorbeeld door deze uit te sluiten als uitvoerder van voor deze leningsfaciliteit kwalificerende energiebesparende maatregelen).

- 2.2 Zoals SVn in haar verweer heeft uiteengezet, is het de consument die als aanvrager aangeeft welke energiebesparende maatregelen hij wenst te financieren. De hoogte van de geldlening wordt onderbouwd door middel van offertes. Vervolgens wordt de verzochte financiering op een bouwdepot uitgeboekt. De consument ontving vervolgens declaratieformulieren, die hij vergezeld van facturen kan indienen. Vervolgens wordt het op het declaratieformulier vermelde bedrag direct uitbetaald aan de aannemer. Voor zover hier relevant, is op dat declaratieformulier het volgende opgenomen:

“Wanneer u besluit een aanbetaling te doen of het volledige bedrag van de facturen uit te laten betalen door SVn, gaan wij er van uit dat u zelf onderzoek heeft gedaan naar de betrouwbaarheid van de leverancier of aannemer.”

- 2.3 De consument had het voornemen met dat geleende bedrag kunststof kozijnen aan te schaffen. SVn heeft het geleende geldbedrag uitgeboekt op een depotrekening. Vervolgens heeft de consument aan SVn de opdracht verstrekt om € 10.400,- en € 6.240,- vanuit het depot over te maken aan [naam bedrijf] B.V., een bedrijf dat handelt in kunststof kozijnen. SVn heeft aan die opdracht voldaan.
- 2.4 De consument heeft de bestelde kozijnen niet ontvangen. Vervolgens is hem uit eigen onderzoek gebleken dat de eigenaar van [naam bedrijf] B.V., de heer [X], reeds jaren betrokken is bij oplichtingspraktijken. De consument heeft in dat kader een lijst met gedupeerden overgelegd in de procedure. Daarvan zijn er drie gezinnen die bij SVn een lening hebben afgesloten.
- 2.5 SVn heeft op aandringen van de consument bij [naam bedrijf] B.V. verzocht het uitbetaalde bedrag terug te boeken. [naam bedrijf] B.V. heeft daaraan niet voldaan.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument heeft gesteld dat SVn ten onrechte niet heeft gecontroleerd of [naam bedrijf] B.V. een betrouwbare onderneming was. Vanwege de oplichting in 2020 heeft het Openbaar Ministerie een strafzaak gestart tegen de heer [X]. Van de politie heeft de consument vernomen dat de heer [X] ook in eerdere jaren betrokken is geweest bij oplichting. Vanaf in ieder geval 2018 heeft de heer [X] zich bij diverse firma's schuldig gemaakt aan oplichtingspraktijken.

Nadat de levering van de kozijnen in eerste instantie was uitgesteld, heeft de consument contact opgenomen met SVn. De consument heeft gesteld dat hij destijds telefonisch te verstaan kreeg dat er reeds op dat moment meldingen over [naam bedrijf] B.V. waren binnengekomen.

SVn maakt vanuit het Nationaal Warmtefonds grote sommen geld over naar (kozijnen) leveranciers in Nederland. Naar het oordeel van de consument is SVn in gebreke gebleven voor zover het de controle van de betrouwbaarheid van deze leverancier of haar eigenaar betreft, zowel in de voorfase als na de eerste telefonische melding door de consument. Daarbij vlakt de consument zijn eigen rol bij de selectie van een leverancier niet uit. Hij merkt daarbij op dat SVn betere bronnen had om zich te vergewissen van de betrouwbaarheid van [naam bedrijf] B.V., voordat aan die partij grote sommen geld zouden worden overgemaakt.

Had SVn dit onderzoek op deugdelijke wijze verricht, dan was de schade door de consument niet geleden. Als gevolg van de nalatigheid van SVn heeft de consument nu een geldlening zonder dat hij de gewenste energiebesparende maatregelen heeft kunnen treffen. Om die reden verzoekt hij (gedeeltelijk) schadeloosgesteld te worden door SVn.

Het verweer

- 2.7 SVn heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie merkt op dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting. Dat betekent dat hij in de eerste plaats een terugbetalingsvordering heeft op de oplichter. Hier ligt de vraag voor of ook SVn juridisch verwijtbaar gehandeld heeft ten opzicht van de consument. De commissie is van oordeel dat daarvan geen sprake is en motiveert dat oordeel als volgt.
- 3.2 De consument heeft gesteld dat SVn verplicht is een zekere mate van controle te verrichten naar en een adequate registratie bij te houden van de kwaliteit van aannemers.

Een dergelijke verplichting bestaat in ieder geval niet zonder dat sprake is van een 'daadwerkelijk gevaarsbewustzijn' aan de zijde van SVn als geldverstrekker.¹ Dat wil zeggen dat SVn ervan bewust was of behoorde te zijn dat de uitbetalingen zouden worden verricht aan een frauderende wederpartij.

- 3.3 In dit geval is van een daadwerkelijk gevaarsbewustzijn geen sprake geweest, althans is dat onvoldoende aannemelijk gemaakt. Dat de oplichter uit eerdere functies ontslagen zou zijn en betrokken is geraakt in een eerdere oplichtingsprocedure is, zelfs als dit zou komen vast te staan, onvoldoende om tot oordeel te leiden. Van een geldverstrekker als SVn wordt niet verwacht dat zij actief eigen onderzoek doet naar de kwaliteit van aannemers. De verplichting om de kwaliteit van de aannemer vast te stellen, ligt in de eerste plaats bij de consument. Dat is ook met zoveel woorden opgenomen op het declaratieformulier (zie het citaat in overweging 2.2).
- 3.4 Het bovenstaande leidt de commissie tot de conclusie dat de vordering van de consument dient te worden afgewezen.

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.

¹ Zie in vergelijkbare zin: Hoge Raad 27 november 2015 ECLI:NL:HR:2015:3399, overweging 4.6, te raadplegen op www.rechtspraak.nl.