

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-020 d.d. 15 januari 2015 (mr. A.W.H. Vink, voorzitter en mr. M. van Pelt, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft via zijn tussenpersoon een inboedel- en opstalverzekering gesloten voor zijn aangekochte woning. Drieënhalve maand na sluiten van de verzekering werden onderdelen van de nieuw te installeren keuken gestolen uit de schuur. De Verzekeraar weigerde dekking, omdat Consument niet had medegedeeld dat de woning niet dag en nacht bewoond werd. Consument spreekt zijn tussenpersoon aan. De Commissie oordeelt dat de tussenpersoon uit hoofde van haar betrokkenheid bij zowel het aanvragen van de hypotheek als de verzekering wist of had moeten weten dat de vragen over de onderhoudstoestand van de woning ('voldoende') en de bewoning ('dag en nacht') onjuist werden ingevuld. De tussenpersoon had vervolgens, nu zij Consument bijstond bij het aanvragen van de Verzekering, erop moeten letten dat de vragenlijst op deze punten juist werd ingevuld, althans zij had moeten wijzen op de mogelijke gevolgen van het onjuist invullen. Aangeslotene is dan ook in zoverre toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht jegens Consument. Maar nu Consument zelf ook een verwijt valt te maken van het ontstaan van zijn schade, oordeelt de Commissie dat de helft van die schade voor zijn eigen risico moet blijven. De vordering wordt deels toegewezen.

Consument,

tegen

Gelder Schoor Holding B.V., gevestigd te Amersfoort, hierna te noemen Aangeslotene.

I. Procedure

Consument heeft een klacht ingediend tegen de Verzekeraar. Die klacht is door de Ombudsman behandeld. Consument heeft vervolgens tegen de Verzekeraar een klacht ingediend bij de Commissie. Op de voet van artikel 17 van het Reglement is de klacht uitgebreid tot Aangeslotene. De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument met bijlagen, ontvangen op 5 maart 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene van 22 april 2014 met bijlage;
- de repliek van Consument van 3 november 2014 met bijlagen;
- de dupliek van Aangeslotene van 5 januari 2015.

De Commissie stelt vast dat partijen het advies van de Commissie als bindend zullen aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 28 oktober 2014 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een woning gekocht in Veenendaal. In de koopakte (door verkoper ondertekend op 6 april 2012 en door koper ondertekend op 18 april 2012) staat voor zover relevant het volgende.

“artikel 23 bijzondere bepalingen

(...)

23.2 Koper is bekend met het feit dat het verkochte in zeer slechte staat van onderhoud verkeert en dat verkoper geen enkele garantie kan geven over de staat van het verkochte en eventuele aanwezige (bouwkundige gebreken).”

- 2.2 In het taxatierapport van Bouman Makelaars van 17 april 2012 staat onder meer het volgende.

“I. ONDERHOUDSTOESTAND

2. Bestaande bouw

a. In zijn algemeenheid kan de onderhouds- en bouwkundige staat van het object aldus worden omschreven:

- Binnenonderhoud Slecht*
- Buitenonderhoud Slecht*
- Bouwkundige constructie Voldoende*

b. De te verwachten kosten voor direct noodzakelijk herstel van achterstallig onderhoud t.b.v. de instandhouding van het object bedragen meer dan 10% van de getaxeerde marktwaarde:

Ja, De volgende werkzaamheden zijn voor het oplossen van direct noodzakelijk achterstallig onderhoud minimaal benodigd:

Het vervangen van de houten beganegrondvloer, de houten trap naar de 1e verdieping, Vervangen van de ele[c]tri[s]che installatie, vervangen van div kozijnen, keuken, badkamer, keuken, schilderwerk zowel binnen als buiten, reparatie dak, stucwerk. De kosten hiervan worden door de taxateur geschat op: € 75.000,-

c. De indruk die de taxateur heeft verkregen van het object geeft aanleiding tot nader (bouwkundig) onderzoek:

Ja, De taxateur adviseert, gezien de huidige onderhoudstoestand, (en bouwjaar) tot een nader bouwkundig onderzoek.

d. De volgende van belang zijnde gebreken zijn door de taxateur waargenomen:

De woning is 15 jaar niet bewoond geweest i.v.m. saneringswerkzaamheden door de Provincie Utrecht. De woning dient geheel gemoderniseerd te worden. De vloeren op de beganegrond zijn grotendeels verrot. De trap naar de 1e verdieping is verrot en niet beloopbaar. De kozijnen van de gehele woning verkeren in een zeer slechte staat. De badkamer, keuken en toilet zijn zeer gedateerd, en dienen vernieuwd te worden. De elekt[r]a in de gehele woning dient aangepast te worden (zowel vernieuwd te worden). (...)

L. ONDERBOUWING WAARDEOORDEEL (...)

2. Courantheid

Bij aanbieding aan de markt tegen de getaxeerde waarde zal deze waarde naar verwachting van de taxateur kunnen worden gerealiseerd binnen een termijn van circa:

3 tot 6 maanden

N. NADERE MEDEDELINGEN (...)

Modelmatige waarde: € 201.138,-

(...)

Getaxeerde marktwaarde: € 149.000,-

Percentage afwijking t.o.v. marktwaarde: 35,0%

Commentaar taxateur: Gezien de onderhoudstoestand zeer slecht is van het getaxeerde wijkt de waarde af van de modelwaarde.

Indien het getaxeerde gerenoveerd is zal de marktwaarde zeker niet meer afwijken dan 10% van het modelwaarde.”

2.3 Aangeslotene adviseert en bemiddelt bij de totstandkoming van hypotheken en verzekeringen en heeft Consument zowel bij het verkrijgen van de financiering voor de woning als bij het afsluiten van de benodigde verzekeringen bijgestaan.

2.4 Op 30 mei 2012 heeft Aangeslotene aan de geldverstrekker onder meer het volgende ge-e-maild.

“U kunt ervan uitgaan dat het een zekere zaak betreft waarbij het huis volledig wordt gerenoveerd naar de maatstaven van deze tijd.

Volgens het taxatierapport zal de verbouwing in eigen beheer uitgevoerd worden en zal ook de waardevermeerdering hoger zijn dan de gedane investering.”

2.5 Aangeslotene heeft namens of samen met Consument een aanvraagformulier voor (onder meer) een bij Verzekeraar af te sluiten opstal- en inboedelverzekering ingevuld. In een begeleidende brief van Verzekeraar staat onder meer het volgende.

“Hartelijk dank voor uw aanvraag.

Met het H&L Woonpakket kiest u voor een pakket met uitstekende schadeverzekeringen met de meest complete dekking. (...)

Wij adviseren u de aanvraag goed te controleren. Indien de gegevens onjuist zijn, dan vernemen wij dat graag van u. Wij zullen in dat geval voor correctie zorgen.”

Op het bijgevoegde aanvraagformulier is onder meer het volgende ingevuld.

“Risico-omschrijving

De onderhoudstoestand is *Voldoende*
(...)

Het woonhuis wordt dag en nacht bewoond *Ja”*

2.6 Consument heeft per 1 juli 2012 een opstal- en inboedelverzekering (hierna: de Verzekering) gesloten bij H&L Assuradeuren B.V. (hierna: de Verzekeraar). Op de Verzekering zijn van toepassing de H&L Woonpakket Polisvoorwaarden WP2010.01 (hierna: de Voorwaarden). In deze Voorwaarden staat – voor zover relevant – het volgende.

“8. Wijzigingen (...)

8.2 Wijziging van risico (...)

8.2.2 U bent verplicht ons zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 2 maanden, in kennis te stellen van elke belangrijke verandering van het risico, waaronder in ieder geval wordt verstaan:

- verandering in gebruik of bestemming van het woonhuis;

- leegstand van het woonhuis;

- het buiten gebruik zijn van het woonhuis, gedurende een aaneengesloten periode van 2 maanden of die naar verwachting langer dan 2 maanden zal duren; (...)

8.2.4 Indien melding van een risicowijziging als hiervoor bedoeld niet of niet tijdig geschiedt, vervalt het recht op schadevergoeding 2 maanden na de datum van risicowijziging. Het vorenstaande geldt niet als de verzekering na kennisgeving van de risicowijziging ongewijzigd zou zijn voortgezet.

Indien wij de verzekering slechts tegen een hogere premie of op gewijzigde voorwaarden zouden hebben voortgezet, vindt vergoeding van een eventuele schade plaats in verhouding van de betaalde tot de te betalen premie respectievelijk met inachtneming van die gewijzigde voorwaarden.

(...)

Aa Bijzondere voorwaarden woonhuis (...)

2. Dekking (...)

2.2 Aan- en verbouw

Gedurende de tijd dat het woonhuis in aan- of verbouw is, zijn meeverzekerd de op of nabij de bouwplaats aanwezige bouwmaterialen, alsmede de zaken die in het woonhuis moeten worden geplaatst of geïnstalleerd en daarna blijven deel uitmaken van het woonhuis. Schade door diefstal aan te plaatsen of te installeren zaken wordt uitsluitend vergoed indien deze zaken ten tijde van het ontstaan van de schade aanwezig waren in het woonhuis én:

- *het in aan- of verbouw zijnde woonhuis afsluitbaar is, en*
- *anderen dan de verzekerde of de aan-londeraannemer geen toegang tot het woonhuis hebben, en*
- *u of uw echtgeno(o)t(e) of partner de sleutels beheren, en*
- *er sporen van braak aan het woonhuis zijn.”*

- 2.7 Consument heeft een aanvraag gedaan voor een voorlopige belasting teruggaaf en daarbij vermeld dat hij zijn hoofdverblijf in de woning had.
- 2.8 Consument heeft bij de Verzekeraar gemeld dat in de nacht van 15 op 16 oktober 2012 keukenapparatuur van hem is gestolen. De keukenapparatuur, door de schade-expert in zijn rapport van 14 november 2012 geschat op € 12.500, was opgeslagen in de schuur. Het slot van de schuurdeur was geforceerd.
- 2.9 De Verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen, omdat de woning niet dag en nacht bewoond werd, waardoor het te verzekeren risico hoger was dan uit het aanmeldingsformulier kon worden afgeleid. Nu Consument de leegstand van de woning niet, althans niet binnen 2 maanden na het afsluiten van de Verzekering, heeft gemeld, heeft de Verzekeraar op grond van artikel 8.2.2 van de Voorwaarden de dekking geweigerd. Bij kennis van de ware stand van zaken zou Verzekeraar uitsluitend brand en storm hebben verzekerd.

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert dat Aangeslotene de door hem geleden schade vergoedt, door hem geschat op € 25.000,-.
- 3.2 Aan deze vordering legt hij ten grondslag dat:
- Aangeslotene ten tijde van het sluiten van de Verzekering wist dat de woning gerenoveerd zou worden en dat dit langer dan drie maanden zou gaan duren. Ook wist Aangeslotene dat de woning onbewoonbaar was, wat ook blijkt uit het taxatierapport van de woning, en dat Consument daar dus ook niet zou gaan wonen. Nu hij niet door Aangeslotene geïnformeerd is over de consequenties die dit zou hebben voor de Verzekering, is Aangeslotene tekort geschoten in haar zorgplicht.
- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- Consument heeft niet gezegd dat hij niet in de woning zou gaan wonen. Hij heeft zelf zijn aanvraagformulier onjuist ingevuld door daarop te verklaren dat het woonhuis dag en nacht bewoond werd. Hij heeft de aanvraag op papier meegekregen en had dit kunnen en moeten controleren, zoals ook werd vermeld in de begeleidende brief.
 - Aangeslotene betwist dat de Verzekeraar de dekking niet zou hebben verleend bij kennis van de ware stand van zaken.

Dit volgt uit artikel 2.2 van de Voorwaarden onder rubriek Aa waarin staat dat schade ook gedekt is tijdens aan- of verbouw van de woning. Consument had derhalve wel degelijk aanspraak kunnen maken op de Verzekering indien hij zijn keuken niet in de schuur, maar in de afgesloten woning had opgeslagen. Dat Consument dat niet heeft gedaan, kan niet aan Aangeslotene worden toegerekend. Indien Aangeslotene al een fout zou hebben gemaakt, dan heeft deze fout dus geen invloed gehad op het ontstaan van de schade.

4. Beoordeling

Zorgplicht Aangeslotene

- 4.1 Aangeslotene betoogt allereerst dat de Verzekeraar de verzekering ook zou hebben gesloten indien het aanvraagformulier wel juist zou zijn ingevuld en dat Consument dan ook aanspraak had kunnen maken op de Verzekering indien hij zijn keuken niet in de schuur, maar in de afgesloten woning had opgeslagen. Dat Consument dat niet heeft gedaan, kan – volgens Aangeslotene – niet aan haar worden toegerekend. Nu Aangeslotene geen onderbouwing heeft gegeven voor het acceptatiebeleid van de Verzekeraar, anders dan een verwijzing naar artikel 2.2 van de Voorwaarden onder rubriek Aa over tijdelijke verbouwing, acht de Commissie dit standpunt onvoldoende onderbouwd. Daar komt bij dat de Verzekeraar ter zitting heeft verklaard dat voor leegstaande woonhuizen die langer dan 3 maanden leegstaan geen dan wel een beperkte dekking voor brand en storm wordt afgegeven. Dit volgt uit de getoonde acceptatierichtlijnen van de Verzekeraar. Artikel 2.2 van de Voorwaarden onder rubriek Aa is voor tijdelijke verbouwingen. Voor leegstand of buiten gebruik zijn van het woonhuis moet gekeken worden naar artikel 8.2.2 van de Voorwaarden. De Commissie acht daarmee voldoende aannemelijk geworden dat de Verzekeraar de Verzekering bij een juiste beantwoording van de vragen niet of slechts onder beperkte dekking zou hebben gesloten en dat Consument bij een juiste opgave geen dekking zou hebben gehad.
- 4.2 Aangeslotene is als assurantietussenpersoon op grond van artikel 7:401 BW tegenover haar opdrachtgever (Consument) verplicht bij haar werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon verwacht mag worden. Het is haar taak te waken voor de belangen van de verzekeringnemer bij de tot haar portefeuille behorende verzekeringen. Van Aangeslotene mag worden verwacht dat zij met het oog op het te verstrekken advies de nodige informatie van en over Consument inwint, Consument zodanig informeert over de risico's van zijn keuze en Consument voldoende duidelijke en juiste informatie verstrekt om hem in staat te stellen een goed geïnformeerde en verantwoorde keuze te maken om de te geven adviezen al dan niet op te volgen. De gevolgen van die keuze komen dan vervolgens voor rekening van Consument. Tegen deze achtergrond moet worden beoordeeld of, zoals Consument stelt, Aangeslotene toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht (o.a. HR 10 januari 2003, NJ 2003, 375, r.o. 3.4.1.).
- 4.3 Uit de door Consument verstrekte gegevens, met name het taxatierapport van 17 april 2012, is voldoende gebleken dat Aangeslotene uit hoofde van haar betrokkenheid bij zowel het aanvragen van de hypotheek als de verzekering wist of had moeten weten dat de vragen over de onderhoudstoestand van de woning ('voldoende') en de bewoning ('dag en nacht') onjuist werden ingevuld. Immers uit het taxatierapport blijkt onder meer dat de verbouwing/waardevermeerdering 3 tot 6 maanden zou gaan duren, dat de begane

grondvloer grotendeels verrot was, de trap naar de 1^e verdieping onbegaanbaar was en het dak gerepareerd moest worden. De slotsom is dan ook dat Aangeslotene had moeten begrijpen dat de woning in zeer slechte staat van onderhoud verkeerde en dat deze feitelijk onbewoonbaar was. Aangeslotene had vervolgens, nu zij Consument bijstond bij het aanvragen van de Verzekering, erop moeten letten dat de vragenlijst op deze punten juist werd ingevuld, althans zij had moeten wijzen op de mogelijke gevolgen van het onjuist invullen. Aangeslotene heeft blijkens haar eigen verklaring tijdens de zitting, erkend dat zij Consument niet heeft gewaarschuwd voor de mogelijkheid dat geen dekking bestaat op de Verzekering indien het huis langer dan 2 maanden onbewoonbaar zou blijven en wat de consequentie kon zijn van het onjuist invullen van het aanvraagformulier. Aangeslotene is dan ook in zoverre toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht jegens Consument. De Commissie gaat ervan uit dat Consument indien hij gewaarschuwd zou zijn, en dus had geweten dat hij wellicht niet verzekerd was, de thans gestolen materialen op een andere locatie zou hebben bewaard. Consument heeft dan ook schade geleden als gevolg van de tekortkoming van Aangeslotene. Dit alles brengt mee dat Aangeslotene in beginsel gehouden is de door Consument geleden schade te vergoeden.

Eigen Schuld

- 4.4 De Commissie oordeelt echter dat Consument in deze zaak ook zelf steken heeft laten vallen en daarmee heeft bijgedragen aan het ontstaan van zijn schade. Consument heeft weliswaar aan Aangeslotene gegevens omtrent de verbouwing, de staat van de woning en de benodigde lening voor de verbouwing gegeven, zodat Aangeslotene op de hoogte was of kon zijn dat de woning niet bewoonbaar was, maar Consument heeft desondanks het aanvraagformulier onjuist ingevuld en/of in weerwil van het uitdrukkelijk verzoek van Verzekeraar nagelaten het aanvraagformulier te controleren. Bovendien heeft hij in het kader van zijn belastingaangifte ook opgegeven dat hij in de woning zou gaan wonen. Nu Consument aldus zelf ook een verwijt valt te maken van het ontstaan van zijn schade, oordeelt de Commissie dat de helft van die schade voor zijn eigen risico moet blijven.

Schade

- 4.5 De Commissie stelt de schade als volgt vast. Consument heeft ter onderbouwing van zijn schade niets anders aangevoerd dan het expertiserapport van 14 november 2012. De Commissie zal daarom dat rapport volgen en de schade vaststellen op € 12.500,-. Met aftrek van 50% eigen schuldpercentage, komt een bedrag van € 6.250,- voor vergoeding in aanmerking.
- 4.6 Nu Consument gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, dient Aangeslotene tevens het door Consument betaalde klachtgeld ad € 50,- voor de behandeling van dit geschil aan Consument te vergoeden.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Aangeslotene binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 6.250,- en met vergoeding aan de Consument van 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan.