

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-266 d.d.  
17 september 2015**

**(mr. A.W.H. Vink, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)**

**Samenvatting**

Inboedelverzekering. Zorgplicht verzekeringsadviseur. De Commissie merkt op dat Consument een veelheid aan klachten uit en vorderingen instelt zonder dat deze op enigszins inzichtelijke wijze worden toegelicht en/of met bewijsstukken worden onderbouwd. Bij deze stand van zaken is de Commissie van oordeel dat Consument eenvoudigweg te weinig concrete feiten en omstandigheden heeft aangevoerd op grond waarvan zou kunnen worden aangenomen dat Aangeslotene ter zake van de vorderingen enig rechtens relevant verwijt gemaakt kan worden.

Consument,

tegen

Wil Stoop Assurantiën B.V., gevestigd te Heerhugowaard, hierna te noemen Aangeslotene.

**I. Procesverloop**

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van Consument van 3 juni 2014;
- het door Consument ondertekende vragenformulier van 10 juli 2014;
- de brieven van Consument van 6 en 15 juli 2014;
- de brieven van Consument van 6 en 28 augustus 2014;
- de brief van Consument van 16 september 2014;
- de brief van Consument van 7 oktober 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

**2. Overwegingen**

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkost van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.

Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

De Commissie heeft afgezien van mondelinge behandeling van het geschil met partijen, aangezien het geschil zich leent voor schriftelijke afdoening als bedoeld in artikel 37.7 van haar Reglement.

### 3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1 Consument heeft een aantal schadeverzekeringen, waaronder die voor haar inboedel, via tussenkomst van haar voormalig adviseur gesloten. De portefeuille van dit inmiddels failliete kantoor is eind 2010 overgenomen door Aangeslotene.
- 3.2 Op de inboedelverzekering zijn de Algemene Voorwaarden Particulieren DWAVI 101 (hierna: “de Voorwaarden”) van toepassing. Artikel 7 van deze Voorwaarden luidt als volgt:

#### “Artikel 7 Verplichtingen na schade

##### 1. Schademeldingsplicht

Zodra u of de verzekerde op de hoogte is of behoort te zijn van een gebeurtenis die voor ons tot een uitkeringsplicht kan leiden, is hij verplicht die gebeurtenis zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is naar waarheid aan ons te melden.

##### 2. Schade-informatieplicht

U en de verzekerde zijn verplicht binnen redelijke termijn naar waarheid ons alle inlichtingen en bescheiden te verschaffen die voor ons van belang zijn om zijn uitkeringsplicht te beoordelen (...)

##### 5. Overige verplichtingen

In geval van diefstal of poging daartoe, vandalisme, gewelddadige beroving, afpersing, aanrijding en aanvaring bent u of de verzekerde verplicht onmiddellijk aangifte te doen bij de politie.

##### 6. Sanctie bij niet nakomen van verplichtingen

a. Aan deze verzekering kunnen geen rechten worden ontleend indien u of de verzekerde een of meer van in dit artikel genoemde verplichtingen niet is nagekomen en daardoor de belangen van ons heeft benadeeld (...).

- 3.3 Op 28 mei 2013 heeft Consument een inbraakschade gemeld bij Aangeslotene. Op het schadeformulier is aangegeven dat er in september 2012 in haar woning is ingebroken. Hierbij zou een creditcard en een bedrag van € 500 zijn weggenomen. Consument heeft hiervoor op 23 maart 2013 aangifte gedaan bij de politie.
- 3.4 Voorts is door Consument waterschade aan de laminaatvloer geclaimd bij Aangeslotene.
- 3.5 Beide schademeldingen hebben geleid tot een bezoek van een expert op 14 juni 2013. Deze heeft vervolgens een schaderapport opgemaakt, waarin is vermeld dat de totale schade aan de laminaatvloer is vastgesteld op € 870.
- 3.6 Aangeslotene heeft Consument op 11 juli 2013 verzocht om ten aanzien van de inbraakschade afschriften over te leggen waaruit opnamen van het gestolen geldbedrag blijkt. Ook is Consument verzocht om aan te tonen dat eerdere waterschade aan de vloer is hersteld.
- 3.7 Op 4 september 2013 wees Aangeslotene de schadeclaims van Consument af.

#### **4. De vordering en grondslagen**

4.1 Consument vordert dat Aangeslotene alsnog tot vergoeding van de niet gehonoreerde schadeclaims overgaat. Daarnaast maakt zij aanspraak op (terug)betaling van andere volgens haar onrechtmatig ingehouden bedragen, ten onrechte niet uitgekeerde schades en betaalde bedragen en teruggave van documenten.

4.2 Deze vorderingen steunen kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

Ten aanzien van de schades:

- De medio 2013 door de expert vastgestelde waterschade is nooit uitbetaald.
- Het in 2012 gestolen bedrag van € 500 en de creditcard (€ 500) is ten onrechte niet vergoed.

Ten aanzien van de overige posten:

- In 2010 is door de toenmalige adviseur ten onrechte een bedrag van € 298 ingehouden.
- Van de in 2010 geclaimde waterschade is een bedrag € 275 niet uitgekeerd.
- Door toedoen van Aangeslotene is door Consument € 990 aan een deurwaarder betaald.
- Er is sprake van een onbegrijpelijke lage afkoopsom van een premievrije begrafenisverzekering (€ 42).
- Alle door Consument aan de voormalig adviseur overgelegde originele documenten dienen te worden teruggegeven.

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd:

- Er is sprake van een terechte afwijzing van de schadeclaims uit 2012 omdat deze ondanks verzoeken daartoe niet voldoende door Consument zijn onderbouwd en bovendien niet is voldaan aan de bepalingen in artikel 7 van de Voorwaarden.
- In de periode na de overname van de portefeuille van de voormalig adviseur zijn de onderlinge verhoudingen dermate verstoord dat Consument in oktober 2013 heeft besloten haar verzekeringen bij een andere adviseur onder te brengen.
- Niettemin heeft Aangeslotene contact opgenomen met de betrokken verzekeraar, Reaal Schadeverzekeringen N.V., om de juistheid van de beweringen van Consument na te gaan. Uit de door de maatschappij overgelegde stukken blijkt dat al de door verzekeraar gedane schadebetalingen rechtstreeks aan Consument zijn overgemaakt en nimmer aan haar voormalig adviseur. Van onterechte inhoudingen is geen sprake. De overige klachten van Consument kan Aangeslotene niet plaatsen en zij weet niet goed waar deze betrekking op hebben.

## **5. Beoordeling**

- 5.1 Aan de orde is allereerst de vraag of Aangeslotene gehouden is om tot betaling van de door Consument geclaimde schades over te gaan.
- 5.2 Met betrekking tot de diefstalschade stelt de Commissie vast dat de diefstal kennelijk in september 2012 heeft plaatsgevonden, dat Consument pas op 23 maart 2013 daarvan aangifte heeft gedaan en de schade op 28 mei 2013 bij de verzekeraar heeft gemeld. Desgevraagd door Aangeslotene heeft Consument ter onderbouwing van de het feit dat zij het geld in september 2012 voorhanden had, uitsluitend bankafschriften uit april, mei en juni 2012 overgelegd waaruit enkele kleinere opnames blijken. De slotsom is dan ook dat Consument het bestaan van de geclaimde schade niet voldoende heeft aangetoond en dat de schade in strijd met artikel 7 van de Voorwaarden niet tijdig is gemeld en evenmin tijdig aangifte is gedaan, zodat terecht dekking is geweigerd.
- 5.3 Ten aanzien van de waterschade geldt dat de Verzekeraar in 2012 ter zake van een in 2011 door Consument gemelde waterschade € 1.150 heeft uitgekeerd voor de vervanging van het laminaat. Tegen die achtergrond heeft zij Consument verzocht om bewijsstukken (aankoopnota) waaruit volgt dat Consument het laminaat destijds ook daadwerkelijk heeft laten vervangen, voordat zij over zal gaan tot uitkering van de nieuwe claim ter zake van schade aan het laminaat. Consument heeft daar niet aan voldaan. Aldus heeft zij ook hier onvoldoende bewijs geleverd dat zij de door haar geclaimde schade daadwerkelijk heeft geleden, zodat ook hier terecht dekking is geweigerd.
- 5.4 Met betrekking tot de overige klachten merkt de Commissie op dat Consument een veelheid aan klachten uit en vorderingen instelt zonder dat deze op enigszins inzichtelijke wijze worden toegelicht en/of met bewijsstukken worden onderbouwd. Bij deze stand van zaken is de Commissie van oordeel dat Consument eenvoudigweg te weinig concrete feiten en omstandigheden heeft aangevoerd op grond waarvan zou kunnen worden aangenomen dat Aangeslotene ter zake van de overige vorderingen enig rechtens relevant verwijt gemaakt kan worden.
- 5.5 De vorderingen van Consument zullen daarom alle worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## **6. Beslissing**

De Commissie wijst bij wege van bindend advies de vorderingen van Consument af.

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/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld)