

**Niet-Bindende Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening
nr. 2016-222**

**(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, en mr. P.A. Offers en drs. L.B. Lauwaars, leden en
mr. J.J. Guijt, secretaris)**

Samenvatting

De stacaravan van Consument is door brand verloren gegaan. Consument beklagt zich erover dat de tussenpersoon haar na invoering van de euro niet heeft geadviseerd de waarde van de verzekerde bedragen in euro's gelijk te stellen aan de waarde van de verzekerde bedragen zoals deze bedroegen in guldens om te voorkomen dat Consument onderverzekerd zou zijn. De Commissie wijst de vordering van Consument af.

Consument,

tegen

Makelaars- & Assurantiekantoor Klinker, gevestigd te Enschede, hierna te noemen Tussenpersoon.

I. Procesverloop

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument, ontvangen op 8 oktober 2015;
- de brief van de advocaat van Tussenpersoon van 4 november 2015;
- de brief van de gemachtigde van Consument van 4 november 2015;
- de door Consument ingevulde en op 26 november 2015 ondertekende verklaring;
- het verweerschrift van Tussenpersoon met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Tussenpersoon.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening (hierna: de Ombudsman) niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als niet-bindend zullen aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 6 april 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1. De inmiddels overleden echtgenoot van Consument heeft via Tussenpersoon bij een rechtsvoorganger van ASR Schadeverzekering N.V. ten behoeve van zijn stacaravan een opstalverzekering (polisnummer 1) en een inboedelverzekering (polisnummer 2) gesloten met als ingangsdatum 16 oktober 1989.

Voor de opstalverzekering geldt dat daarvoor in afwijking van het in de polisvoorwaarden bepaalde is overeengekomen dat het verzekerde bedrag en in evenredigheid daarmee de premie niet jaarlijks zal worden aangepast op basis van het door het Centraal Bureau voor de Statistiek laatst gepubliceerde indexcijfer van bouwkosten.

- 2.2. De voormalige eigenaar van Tussenpersoon is de echtgenoot van de zuster van Consument. Consument en de voormalige eigenaar hadden, op het moment van afsluiten van de verzekeringen door Consument en ook daarna, in de privésfeer contact met elkaar.
- 2.3. Bij brief van 18 december 1996 heeft Tussenpersoon op verzoek van de echtgenoot van Consument de verzekeraar verzocht het risicoadres te wijzigen en per 16 oktober 1997 de verzekerde som van de opstalverzekering te verlagen van fl. 63.000,- naar fl. 40.000,- en die van de inboedelverzekering van fl. 31.480,- naar fl. 20.000,-.
- 2.4. Op 6 juni 2012 is de stacaravan van Consument door brand verloren gegaan.
- 2.5. De verzekeraar heeft hierop een schade-expert ingeschakeld om de schade vast te stellen. Deze heeft het volgende vastgesteld:

“Schadevaststelling

Inboedel

Verbrande inboedel EUR 25.324,00

Opruimingskosten EUR 1.051,00

Verzekerde som ad EUR 12.240,00 is niet voldoende moet zijn EUR 26.074,00

Opstal

Herstelkosten/vervangingswaarde EUR 40.000,00

Opruimingskosten EUR 3.462,00

Verzekerde som ad EUR 18.151,00 is niet voldoende moet zijn EUR 42.000,00”.

- 2.6. De verzekeraar heeft Consument voor wat betreft de opstalschade een vergoeding van € 20.748,67 (incl. opruimingskosten) toegekend en voor wat betreft de schade aan de inboedel een vergoeding van € 15.911,69 (incl. opruimingskosten).
- 2.7. De gemachtigde van Consument heeft zich vervolgens bij brief van 26 april 2013 bij Tussenpersoon beklagd over het feit dat de verzekerde som niet afdoende was. Bij e-mailbericht van 15 juli 2013 heeft (de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van) Tussenpersoon een definitief afwijzend standpunt op de vordering van Consument ingenomen. Op 28 augustus 2013 heeft de gemachtigde van Consument Tussenpersoon een aanvullend e-mailbericht gestuurd en bij het uitblijven van een reactie daarop heeft hij Tussenpersoon op 4 december 2013 gerappelleerd. Op 8 januari 2014 heeft de gemachtigde van Consument zich over Tussenpersoon beklagd bij de Nationale Ombudsman. Bij brief van 15 april 2014, ingekomen op 22 april 2014, heeft de gemachtigde van Consument zich vervolgens bij Kifid beklagd.

3. Geschil

- 3.1. Consument vordert dat Tussenpersoon overgaat tot vergoeding van het verschil tussen de door de verzekeraar uitgekeerde bedragen en de door de schade-expert vastgestelde schadebedragen, te weten ten minste een bedrag van € 36.708,31.
- 3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Tussenpersoon in de op haar rustende zorgplicht is tekortgeschoten door Consument en haar echtgenoot na de invoering van de euro niet, dan wel onvoldoende te wijzen op de ontoereikende verzekerde bedragen van de stacaravan, als gevolg waarvan een situatie van onderverzekering is ontstaan. Tussenpersoon had Consument moeten adviseren de verzekerde bedragen na de invoering van de euro aan te passen omdat de waarde van de euro al snel gelijk stond aan de gulden. De verzekerde bedragen in euro's moesten dan ook minimaal gelijk zijn aan de bedragen in gulden.
- 3.3. Tussenpersoon heeft zich primair op het standpunt gesteld dat Consument niet-ontvankelijk moet worden verklaard in haar klacht, omdat (1) de klacht niet binnen de door Kifid gestelde termijn van drie maanden na het afwijzende standpunt van Tussenpersoon aan Kifid is voorgelegd en (2) omdat Consument met de klacht tot doel heeft om een schadevergoeding te verkrijgen en het verkrijgen van schadevergoeding op grond van artikel 25 van het Reglement geen klacht is die zich leent voor beoordeling door Kifid. Subsidiair heeft Tussenpersoon de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Ter zitting

- 4.1. Tussenpersoon heeft ter zitting haar beroep op niet-ontvankelijkheid vanwege de hiervoor onder 3.3 onder (2) genoemde grond ingetrokken.

5. Beoordeling

Ontvankelijkheid

- 5.1. Primair stelt Tussenpersoon zich op het standpunt dat Consument niet-ontvankelijk is in haar klacht omdat zij heeft nagelaten haar klacht binnen een termijn van drie maanden nadat de Tussenpersoon haar definitieve standpunt heeft ingenomen aan het Klachteninstituut voor te leggen. Tussenpersoon verwijst hierbij naar artikel 15 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (oud). Alvorens de Commissie tot een inhoudelijke beoordeling van het geschil kan komen, dient allereerst op dit door Tussenpersoon gevoerde verweer omtrent de ontvankelijkheid te worden beslist.
- 5.2. Tussenpersoon noch zijn beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar hebben Consument gewezen op de mogelijkheid de klacht aan het Klachteninstituut voor te leggen. Conform artikel 15.2 van het Reglement dient in dat geval de klacht binnen redelijke termijn te worden ingediend, waarbij als uitgangspunt weliswaar een termijn van drie maanden geldt, maar op grond van de omstandigheden van het geval hiervan ten gunste van de consument kan worden afgeweken.

De Commissie is van oordeel dat in het onderhavige geval sprake is van omstandigheden die rechtvaardigen dat van genoemde drie maanden termijn ten gunste van Consument wordt afgeweken. Nadat Tussenpersoon een definitief afwijzend standpunt heeft ingenomen, heeft de gemachtigde van Consument bij e-mailberichten van 28 juli 2013 en 4 december 2013 nog met de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van Tussenpersoon en met Tussenpersoon gecorrespondeerd over de vordering van Consument. Op 8 januari 2014 heeft de gemachtigde van Consument de klacht per abuis ingediend bij de Nationale Ombudsman. Indien de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van Tussenpersoon Consument direct zou hebben gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij het Klachteninstituut, had de gemachtigde van Consument de klacht bij de juiste instantie kunnen indienen. Gelet hierop is de Commissie van oordeel dat het primaire verweer van Tussenpersoon niet slaagt en Consument derhalve kan worden ontvangen in haar klacht.

Inhoudelijke beoordeling

- 5.3. De aan de Commissie voorgelegde klacht betreft – zoals ter zitting toegelicht - de vraag of van Tussenpersoon mocht worden verwacht dat zij Consument zou adviseren de waarde van de verzekerde bedragen in euro's gelijk te stellen aan de waarde van de verzekerde bedragen zoals deze bedroegen in guldens om te voorkomen dat Consument onderverzekerd zou zijn.
- 5.4. Vooropgesteld dient te worden dat Tussenpersoon als assurantietussenpersoon op grond van artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek (BW) tegenover zijn opdrachtgever (Consument) verplicht is om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon verwacht mag worden. Het is zijn taak daarbij te waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen (zie o.a. HR 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, r.o. 3.4.1). De Commissie is van oordeel dat deze zorgplicht niet zover gaat dat Tussenpersoon gehouden was om Consument te adviseren de verzekerde bedragen in euro's gelijk te stellen aan de verzekerde bedragen in guldens. Met de invoering van de euro was Tussenpersoon slechts gehouden de verzekerde bedragen in guldens om te rekenen naar de waarde in euro's met een omrekenkoers van 2,20371. Niet is gebleken dat de invoering van de euro het risico op onderverzekering van de stacaravan heeft vergroot, zodat van Tussenpersoon niet meer verwacht kon worden dan zij gedaan heeft. De Commissie merkt daarbij op dat het verzekerde bedrag van de inboedelverzekering overigens jaarlijks is geïndexeerd, waardoor de gebruikelijke waardeinstijgingen en prijswijzigingen zijn meegenomen.
- 5.5. Gelet op het hiervoor overwogene wijst de Commissie de vordering van Consument af.

6. Beslissing

De Commissie wijst, bij niet-bindend advies, de vordering 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.