

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-617
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. A. Wigger en mr. dr. S.O.H. Bakkerus,
terwijl mr. D.P. van Strien als secretaris)**

Klacht ontvangen op : 17 november 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam,
verder te noemen de Bank;
en Oolders Assurantie Adviseurs B.V., gevestigd te Haarlem,
verder te noemen de Tussenpersoon
Datum uitspraak : 13 december 2016
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Zorgplicht financieel adviseur en assurantiëtussenpersoon. Consument wilde zijn inboedelverzekering die via de Tussenpersoon liep opzeggen en via zijn financieel adviseur, de Bank, een nieuwe inboedel- en opstalverzekering afsluiten bij een andere verzekeraar. Geruime tijd nadat dit proces in gang was gezet, heeft Consument het terug willen draaien. De nieuwe inboedelverzekering is niet ingegaan, maar de oude is wel opgezegd. Op de Bank rustte niet de verplichting Consument te waarschuwen dat zij de opzegging van de oude verzekeringen niet terug kon draaien. Consument wist dat hij een assurantiëtussenpersoon had en mocht niet verwachten dat de Bank meer zou gaan doen dan het opzeggen van de nieuwe verzekeringen. Het had op de weg van Consument gelegen om eventueel aan de Bank te vragen hoe het zat met de andere acties. Het lag het niet op de weg van de Tussenpersoon om na ontvangst van het opzegkaartje van een andere tussenpersoon, Consument actief te benaderen en hem voor de gevolgen van de opzegging van de inboedelverzekering te waarschuwen. De Tussenpersoon heeft Consument op afdoende wijze geïnformeerd over de beëindiging van de inboedelverzekering. De Tussenpersoon heeft Consument een offerte voor een nieuwe inboedelverzekering gezonden. Nu voor de Tussenpersoon niet duidelijk was dat Consument niet meer over een inboedelverzekering beschikte, heeft de Tussenpersoon met de melding dat de inboedelverzekering niet meer via hem liep, Consument voldoende over de stand van zaken geïnformeerd. Indien in de daaropvolgende communicatie met Tussenpersoon bij Consument verwarring is ontstaan over de vraag of hij nu wel of niet via Tussenpersoon een inboedelverzekering had lopen, geldt dat Consument geen polisblad heeft ontvangen of premies heeft afgedragen. Consument had zich, in de onduidelijke situatie die hij zelf in de hand heeft gewerkt, na verloop van tijd moeten realiseren dat hij niet over een inboedelverzekering beschikte.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van de Bank daarop;
- het verweerschrift van Tussenpersoon;
- de reactie van Consument op het verweerschrift van Tussenpersoon;
- de reactie van Tussenpersoon daarop;
- de pleitaantekeningen van [..gemachtigde consument..]; en
- de verklaring van Consument met diens keuze voor niet-bindend advies.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 4 november 2016, waarbij de klacht tegen de Bank en de Tussenpersoon gevoegd zijn behandeld. Partijen zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument had voor zijn woonhuis een opstalverzekering en een inboedelverzekering afgesloten bij Allianz. De Tussenpersoon had de assurantieportefeuille van Consument in beheer, waaronder de opstalverzekering en inboedelverzekering.
- 2.2 In november 2012 heeft Consument een opstal- en inboedelverzekering aangevraagd bij de Bank. Deze verzekeringen zouden op respectievelijk 6 en 25 oktober 2013 ingaan. Ter opzegging van de beide verzekeringen bij Allianz heeft Consument op 2 november 2012 opzegkaartjes ondertekend, die de Bank aan Allianz heeft verzonden.
- 2.3 Bij brief van 14 november 2012 heeft de Tussenpersoon aan Consument de ontvangst van het opzegkaartje bevestigd. Daarbij heeft de Tussenpersoon aangekondigd dat Consument te zijner tijd ook het roeyementsaanshangsel van de verzekering zal ontvangen.
- 2.4 Bij e-mail van 2 oktober 2013 heeft Consument zijn adviseur bij de Bank geschreven:
*“Ja dat hele verzekeringsverhaal is toch ingewikkeld. Het moet bij de vereniging blijven. Dus graag terugdraaien.
Zowel inboedel- als opstalverzekering dan. Want die dienen bij voorkeur ook onder een dak ondergebracht te worden. Kan je dat svp bevestigen?”*

- 2.5 De adviseur heeft op 3 oktober 2013 geantwoord: “We gaan dit oppakken en laat ik je dat weten.” Op 3 oktober 2013 heeft de Bank opheffformulieren voor de nieuwe verzekeringen opgemaakt, waarop als reden voor beëindiging “dubbele verzekering” is opgenomen. Consument heeft deze formulieren ondertekend. Hierna heeft Consument niet meer van de Bank vernomen.
- 2.6 Bij brief van 25 oktober 2013 heeft de Tussenpersoon aan Consument het royementsaanshangsel van de inboedelverzekering bij Allianz verzonden, met daarin de verklaring dat de verzekering per 25 oktober 2013 is beëindigd.
- 2.7 In navolging van een bespreking bij Consument thuis heeft de Tussenpersoon op 22 november 2013 als volgt aan Consument geschreven:
“Inzake de verzekeringen, zou ik naar aanleiding van mijn bezoek nog een aangepast voorstel sturen. Ingesloten is dat voorstel met apart de productkenmerken. Kort hetgeen we besproken hebben:
1. Op zich is het woonhuis nu goed verzekerd, alhoewel de verzekerde som momenteel geen garantie heeft tegen onderverzekering. Met de nieuwe verzekering is de kans van onderverzekering op dit pand niet meer aanwezig
 2. De inboedelverzekering, die is er nu niet via ons kantoor. In de huidige verzekering heb ik opgenomen dat er ook twee vleugels in de woning aanwezig zijn met resp. een waarde van € 15.000 en € 10.000.
 3. Particuliere aansprakelijk, is er nu niet via ons kantoor, maar adviseren wij je wel ten eerste. Zo zeer zelfs dat wij het de belangrijkste verzekering achten die je kan hebben.
 4. Doorlopende reis verzekering is besproken maar niet gewenst
 5. Rechtsbijstand evenmin.
- Mochten toch nog elders polissen voor inboedel en aansprakelijkheid actief zijn, dan zijn we je graag van dienst bij het opzeggen van die polissen.
Indien je alleen de opstalverzekering wilt aanhouden bij ons kantoor en ook garantie willen hebben dat je niet onderverzekerd bent, dan verzoek ik je de ingesloten herbouwwaardemeter in te vullen en retourneren.
- Wat betreft de waterschade aan het plafond in het voorportaal, als gevolg van de lekke afvoer bij de voordeur, ontvang ik graag een ingevuld en ondertekend schade aangifte formulier (zie ingesloten). Tevens een offerte/schade indicatie van de reparatiekosten.”
- 2.8 Consument heeft de Tussenpersoon diezelfde dag nog bericht dat hij pas een week later op de mail kan reageren. Bij e-mail van 26 november 2013 heeft Consument als volgt geantwoord:
“Ik ben weer vrij...
Wat moet ik nu nog doen?
[ik vind alles best als ik goed (en zo goedkoop mogelijk) verzekerd ben en als ik zo min mogelijk administratieve rompslomp hoef te doen].”

- 2.9 De Tussenpersoon heeft diezelfde dag daarop geantwoord:
“Zie nog even mijn mail van 22 november, daarin staat even welke zaken je dient uit te zoeken en eventueel voor de waterschade dient in te vullen. Dan kan ik daar verder mee aan de slag.”
- 2.10 In de nacht van 24 op 25 augustus 2015 is schade in de woning van Consument ontstaan als gevolg van brand. Consument schat de omvang van deze schade op een bedrag van € 40.000. Consument heeft contact opgenomen met de Tussenpersoon om zijn schade te melden. Daarbij komt hij erachter dat via de Tussenpersoon nog wel de opstalverzekering bij Allianz loopt, maar niet de inboedelverzekering.

3. Vordering, klacht en verweer

In de procedure tegen de Bank

Vordering Consument

- 3.1 Consument houdt de Bank aansprakelijk voor de schade die hij lijdt als gevolg van het feit dat hij in augustus 2015 niet over een inboedelverzekering beschikte.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is toerekenbaar tekortgeschoten in haar dienstverlening jegens Consument en heeft daarbij de op haar in het kader van deze dienstverlening rustende zorgplicht geschonden door nalatig te zijn bij het terugdraaien van de ingezette wijziging van de inboedelverzekering, althans door Consument er onvoldoende op te wijzen dat hij hiertoe zelf actie zou moeten ondernemen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- De adviseur van Consument bij de Bank was zijn preferred banker, met wie Consument reeds in de maanden voor oktober 2013 uiterst intensief contact had gehad om zijn gehele financiële situatie voor dat moment en voor zijn naderend pensioen door te nemen. De Bank kende zijn financiële situatie en op haar rustte in het kader van haar dienstverlening een zorgplicht die zich tevens uitstreekte tot de verzekeringssituatie van Consument.
 - De adviseur van de Bank heeft zich gedurende het gehele proces van advisering van Consument opgesteld als hoedster van zijn belangen, waardoor een sfeer werd geschapen waarin Consument er zonder meer van uitging dat zijn zaken - inclusief de verzekeringskwestie - op goede en complete wijze zouden worden afgehandeld. Het was ook op aangegeven van de Bank dat Consument aanvankelijk zijn opstal- en inboedelverzekering bij Allianz wilde opzeggen en wilde onderbrengen bij de Bank.
 - Consument heeft aan de Bank laten weten dat hij alles wenste terug te draaien, zowel de verhuizing van de inboedel- als de opstalverzekering en hij kreeg als antwoord van zijn adviseur: “wij pakken dat op en ik laat je dat weten.” Op grond hiervan mocht hij ervan uitgaan dat de Bank niet alleen de verzekeringen bij ABN AMRO Verzekeringen zou stopzetten, maar ook de opzegging van de verzekeringen bij Allianz ongedaan zou maken. De Bank had hem op zijn minst moeten laten weten dat hij daarover zelf nog contact had moeten opnemen met zijn tussenpersoon of met Allianz.

- Bovengenoemde punten gelden des te meer nu de Bank op de hoogte was van het bestaan van twee vleugels in de woning van Consument en nu de Bank aan de hand van gesprekken met en mededelingen van Consument wist, althans kon weten welk belang hij hechtte aan het goed verzekerd zijn en nu Consument de Bank ondubbelzinnig heeft laten blijken, dan hij zelf de door de Bank aangezwengelde en aangemoedigde overstap een te gecompliceerd verhaal vond.
- Het argument van de Bank dat zij niet bij andere maatschappijen een verzekering kan aanvragen snijdt geen hout, nu het niet om het aanvragen van een nieuwe verzekering gaat, maar op het stopzetten van een opzegging van de verzekering.
- De opstalverzekering van Consument is gewoon doorgelopen, wat bij Consument ook de indruk heeft gewekt dat de inboedelverzekering is doorgelopen.
- Het verzoek van Consument – terugdraaien van de overstap – houdt meer in dan alleen de nieuw via de Bank aangevraagde verzekeringen weer op te zeggen.
- Consument ging ervan uit dat het terugdraaien tussen de Bank en de Tussenpersoon en/of Allianz zou worden geregeld en wist niet dat daarvoor ook nog enige actie zijnerzijds voor vereist was.
- Consument beroept zich op jurisprudentie en uitspraken van de Geschillencommissie met betrekking tot de zorgplicht van de assurantietussenpersoon en ook de zorgplicht die in beleggingsverhoudingen rust op een bank. Uit deze jurisprudentie blijkt dat een redelijk handelend tussenpersoon, die de klant bij uitstek kent, de plicht heeft om zijn klant actief te informeren omtrent de voor hem van belang zijnde ontwikkelingen en de te nemen stappen om het voor de klant van belang zijnde doel te bereiken en hem te waarschuwen voor de risico's indien bepaalde acties achterwege blijven. Zeker wanneer bekend is dat de klant niet deskundig is, moet de tussenpersoon de klant expliciet uitleggen wat hem te doen staat en waarom. Ten slotte moeten gemaakte afspraken worden nagekomen.
- Consument beroept zich op de uitspraak van de Rechtbank Overijssel van 25 mei 2016 (ECLI:NL:RBOVE:2016:1930) en wijst er aan de hand van deze uitspraak op dat op de Bank een vergaande zorgplicht rust jegens haar niet professionele cliënten. De Bank heeft Consument onvoldoende bijgestaan en begeleid, terwijl dit wel haar taak was. Het stond immers niet ter discussie dat Consument deugdelijk verzekerd wilde zijn.
- Consument beroept zich op de uitspraak van het Hof Amsterdam van 28 juni 2016 (ECLI:NL:GHAMS:2016:2492) en wijst er aan de hand van deze uitspraak op dat op een assurantietussenpersoon de plicht rust om na te gaan of haar klant het risico loopt van een dekkingshiaat bij de overstap naar een andere verzekeraar. De tussenpersoon dient overeenkomstig actie te ondernemen om te voorkomen dat dit gebeurt. De Bank heeft evenwel verzuimd Consument te wijzen op het risico van een dekkingshiaat. Consument heeft er nooit een misverstand over laten bestaan dat hij (meer dan) deugdelijk verzekerd wenste te zijn. Hij heeft bij de Bank zijn gehele financiële situatie in kaart laten brengen, waarvoor hij ook heeft betaald. Toch is hij tussen wal en schip gevallen, wat niet gebeurd zou zijn als de Bank zich aan haar zorgplicht had gehouden door dit te voorkomen, bijvoorbeeld door beter met de Tussenpersoon en met Consument te communiceren.

Verweer Bank

De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

In de procedure tegen Tussenpersoon

Vordering Consument

3.3 Consument houdt Tussenpersoon aansprakelijk voor de schade die hij lijdt als gevolg van het feit dat hij in augustus 2015 niet over een inboedelverzekering beschikte.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.4 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Tussenpersoon is toerekenbaar tekortgeschoten in zijn dienstverlening jegens Consument en heeft daarbij de op hem in het kader van deze dienstverlening rustende zorgplicht geschonden door zich onvoldoende in te spannen om ervoor te zorgen dat Consument over een inboedelverzekering beschikte, althans door Consument er niet afdoende op te wijzen dat hij niet over een inboedelverzekering beschikte en dat hij om dit te herstellen, nog enige inspanning moest verrichten. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Op 29 september 2013 heeft Consument de Tussenpersoon gebeld en heeft Tussenpersoon hem geadviseerd om zowel zijn opstal- als inboedelverzekering bij dezelfde maatschappij aan te houden. Consument heeft toen aangegeven dat hij overwoog om over te stappen naar ABN AMRO Verzekeringen, maar dat hij intussen ook de voorzitter van zijn VvE had geraadpleegd en Consument heeft toen ook laten weten dat hij graag bij Tussenpersoon zou blijven.
 - Omdat Consument een tweede vleugel in huis kreeg – een leenvleugel die hij extra wilde verzekeren – heeft hij in oktober/november 2013 contact opgenomen met een adviseur van de Tussenpersoon. Deze heeft hem, na een bezoek bij Consument thuis, bij e-mail van 22 november 2013 een offerte toegestuurd. Met zijn e-mail van 26 november 2013, waarin Consument schreef: “Wat moet ik nu nog doen, ik vind alles best als ik goed (en zo goedkoop mogelijk) verzekerd ben en als ik zo min mogelijk administratieve rompslomp hoef te doen”, ging Consument ervan uit dat zowel de opstalverzekering als de inboedelverzekering geregeld waren. De e-mail vormde een aanvaarding van het voorstel van de Tussenpersoon in de e-mail van 22 november 2013.
 - Er is geen logische verklaring waarom de opstalverzekering wel is doorgelopen en de inboedelverzekering niet.
 - Consument betaalde sinds jaar en dag jaarlijks aan de Tussenpersoon, zodat hij ervan uit mocht gaan dat alles (opstal en inboedel) via de Tussenpersoon verzekerd was. Daar kan nog aan worden toegevoegd dat Consument in 2014 en 2015 nog met de Tussenpersoon heeft gebeld of alles in orde was, wat de Tussenpersoon heeft bevestigd.
 - De Tussenpersoon had Consument er bij of na de e-mail van de adviseur van de Tussenpersoon van 26 november 2013 op zijn minst op moeten wijzen dat, indien Consument geen actie zou ondernemen, de inboedel onverzekerd zou blijven, mede nu de Tussenpersoon ervan op de hoogte was dat Consument twee waardevolle vleugels in huis had.

- Indien na het gesprek bij Consument thuis in november 2013 of na de naar aanleiding daarvan gewisselde e-mails, bij de Tussenpersoon onduidelijkheid had bestaan over de vraag of Consument verzekerd was, had het in ieder geval op de weg van tussenpersoon gelegen om te bezien òf Consument al dan niet verzekerd was.
- Consument beroept zich op jurisprudentie en uitspraken van de Geschillencommissie met betrekking tot de zorgplicht van de assurantietussenpersoon en ook de zorgplicht die in beleggingsverhoudingen rust op een bank. Uit deze jurisprudentie blijkt dat een redelijk handelend tussenpersoon, die de klant bij uitstek kent, de plicht heeft om zijn klant actief te informeren omtrent de voor hem van belang zijnde ontwikkelingen en de te nemen stappen om het voor de klant van belang zijnde doel te bereiken en hem te waarschuwen voor de risico's indien bepaalde acties achterwege blijven. Zeker wanneer bekend is dat de klant niet deskundig is, moet een assurantietussenpersoon de klant expliciet uitleggen wat hem te doen staat en waarom. Ten slotte moeten gemaakte afspraken worden nagekomen.
- Consument beroept zich op de uitspraak van de Rechtbank Overijssel van 25 mei 2016 (ECLI:NL:RBOVE:2016:1930) en wijst er aan de hand van deze uitspraak op dat de Tussenpersoon Consument onvoldoende heeft bijgestaan en begeleid bij het proces, terwijl dit wel zijn taak was. Het stond immers niet ter discussie dat Consument deugdelijk verzekerd wilde zijn.
- Consument beroept zich op de uitspraak van het Hof Amsterdam van 28 juni 2016 (ECLI:NL:GHAMS:2016:2492) en wijst er aan de hand van deze uitspraak op dat op een assurantietussenpersoon de plicht rust om na te gaan of haar klant het risico loopt van een dekkingshiaat bij de overstap naar een andere verzekeraar. Een assurantietussenpersoon dient overeenkomstig actie te ondernemen om te voorkomen dat dit gebeurt. De Tussenpersoon heeft evenwel verzuimd Consument te wijzen op het risico van een dekkingshiaat. Consument heeft er nooit een misverstand over laten bestaan dat hij (meer dan) deugdelijk verzekerd wenste te zijn. Hij was reeds jarenlang klant bij de Tussenpersoon met zijn gehele assurantiepakket. Toch is hij tussen wal en schip gevallen, wat niet gebeurd zou zijn als de Tussenpersoon zijn zorgplicht was nagekomen, bijvoorbeeld door beter met de Bank en met Consument te communiceren.

Verweer Tussenpersoon

De Tussenpersoon heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de Bank en/of de Tussenpersoon aansprakelijk gehouden zijn de schade te vergoeden die Consument heeft geleden als gevolg van het feit dat hij in augustus 2015 niet over een inboedelverzekering beschikte.

In de procedure tegen de Bank

- 4.2 Consument stelt zich op het standpunt dat de Bank toerekenbaar is tekortgeschoten in haar dienstverlening jegens Consument en dat zij de op haar in het kader van deze dienstverlening rustende zorgplicht heeft geschonden door nalatig te zijn bij het terugdraaien van de

ingezette wijziging van de inboedelverzekering, althans door Consument er onvoldoende op te wijzen dat hij hiertoe zelf actie zou moeten ondernemen.

- 4.3 Consument heeft in 2013 advies ingewonnen bij de Bank om zijn gehele financiële situatie voor dat moment en voor zijn naderend pensioen in kaart te brengen. In zijn gesprekken met de Bank is de mogelijkheid ter sprake gekomen zijn opstal- en inboedelverzekering bij de Bank onder te brengen. Het traject hiertoe is in gang gezet en in zoverre uitgevoerd dat opzegkaartjes verzonden zijn ter opzegging van de op dat moment bij Allianz lopende inboedel- en opstalverzekeringen. Voordat de verzekeringen bij de Bank zouden ingaan, heeft Consument aangegeven dat hij zijn verzekeringen toch bij Allianz wenste te houden en dat hij wilde dat de overgang van de verzekeringen werd teruggedraaid. Daartoe heeft Consument bij de Bank twee opheffformulieren ondertekend.
- 4.4 De vraag rijst of op de Bank uit hoofde van de diensten die zij als financieel adviseur van Consument verleende een zorgplicht rustte die zo ver strekt, dat zij er voor had dienen te waken dat Consument na het sturen van de e-mail van 3 oktober 2013 en het ondertekenen van de opzegkaartjes, niet onverzekerd achterbleef. Naar oordeel van de Commissie is dit niet het geval. De zorgplicht van de Bank in haar rol als *financieel adviseur* strekt zich niet uit tot de *verzekeringportefeuille* van Consument, ook niet indien de Bank bij haar advisering heeft getracht Consument zijn inboedel- en opstalverzekering bij ABN AMRO Verzekeringen te doen onderbrengen. Nadat Consument de Bank had verwittigd dat hij het overdragen van de verzekeringen wilde terugdraaien en de opzegkaartjes voor de verzekeringen bij ABN AMRO Verzekeringen door Consument heeft laten ondertekenen, mocht de Bank ervan uitgaan dat Consument zelf contact zou opnemen met de Tussenpersoon – bij wie de opgezegde verzekeringen op dat moment nog liepen – om er voor te zorgen dat deze verzekeringen in stand zouden blijven. Op de Bank rustte niet de verplichting Consument uitdrukkelijk te waarschuwen dat hij hiertoe contact op zou moeten nemen met Tussenpersoon.
- 4.5 Naar het oordeel van de Commissie maakt het bericht van de adviseur van Bank van 3 oktober 2013 waarin onder andere staat opgemerkt “*We gaan dit oppakken en laat ik je dat weten.*”, een en anders niet anders. Nu de Bank alleen de *financieel adviseur* van Consument was en niet de *verzekeringstussenpersoon* strekt de zorgplicht van de Bank zich niet uit tot de *verzekeringportefeuille* van Consument. Consument wist dat hij een assurantietussenpersoon had en mocht derhalve op grond van de zojuist geciteerde opmerking niet verwachten dat de Bank meer zou gaan doen dan het opzeggen van de nieuwe verzekeringen. Dit laatste is geschied door opheffformulieren en Consument heeft deze formulieren ondertekend. Hierna heeft Consument niet meer van de Bank vernomen. Consument heeft zelf ook geen actie meer ondernomen. Dit laatste is naar het oordeel van de Commissie moeilijk te rijmen met de stelling van Consument dat hij meer verwachtte van de Bank. Toen het stil bleef van de zijde van de Bank had het in dat kader voor de hand gelegen dat Consument de Bank had gevraagd hoe het zat met de andere acties.

- 4.6 Niet is komen vast te staan dat de Bank toerekenbaar tekort is geschoten in haar dienstverlening jegens Consument of de in het kader van deze dienstverlening op haar rustende zorgplicht heeft geschonden.

In de procedure tegen de Tussenpersoon

- 4.7 Consument stelt dat de Tussenpersoon toerekenbaar tekort is geschoten in zijn dienstverlening en dat hij de in het kader van deze dienstverlening op hem rustende zorgplicht heeft geschonden door zich onvoldoende in te spannen ervoor te zorgen dat Consument over een inboedelverzekering beschikte, althans door Consument er niet afdoende op te wijzen dat hij niet over een inboedelverzekering beschikte en dat hij om dit te herstellen nog enige acties moest verrichten.
- 4.8 De Commissie overweegt dat een tussenpersoon op grond van artikel 7:401 BW tegenover zijn opdrachtgever verplicht is de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon verwacht mag worden. Het is zijn taak de waken voor de belangen van de verzekeringnemer bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen (HR 10 januari 2003, NJ 2003, 375). De invulling van deze zorgplicht is afhankelijk van de omstandigheden van het geval en is nader uitgewerkt in de jurisprudentie.
- 4.9 Consument wilde de inboedel- en opstalverzekering die via Tussenpersoon liepen opzeggen en via de Bank een nieuwe inboedel- en opstalverzekering afsluiten. Consument heeft derhalve niet aan Tussenpersoon de opdracht gegeven een nieuwe inboedelverzekering voor hem af te sluiten. Hij wenste via een andere tussenpersoon een nieuwe verzekering af te sluiten.
- 4.10 Consument heeft bij de Bank twee opzegkaartjes ondertekend. Vaststaat dat het opzegkaartje voor de inboedelverzekering de Tussenpersoon heeft bereikt. De Tussenpersoon heeft Consument per brief van 14 november 2012 geïnformeerd over de ontvangst van het opzegkaartje en hij heeft Consument bij brief van 25 oktober 2013 geïnformeerd over de beëindiging van die verzekering. De Tussenpersoon moest er na ontvangst van het opzegkaartje van uitgaan dat Consument zijn via de Tussenpersoon lopende inboedelverzekering wilde beëindigen. Consument heeft ten aanzien van de opzegging geen advies bij de Tussenpersoon ingewonnen en het lag naar oordeel van de Commissie dan ook niet op de weg van de Tussenpersoon om na ontvangst van het opzegkaartje van een andere tussenpersoon, Consument actief te benaderen en hem voor de eventuele gevolgen van de opzegging van zijn inboedelverzekering te waarschuwen. Ook heeft de Tussenpersoon Consument op afdoende wijze geïnformeerd over de beëindiging van de inboedelverzekering.
- 4.11 Aan de hand van de e-mail van 22 november 2013 van een adviseur van de Tussenpersoon aan Consument, stelt de Commissie vast dat deze adviseur bij Consument thuis langs is geweest om zijn verzekeringen te bespreken. Naar aanleiding daarvan heeft de adviseur Consument een korte samenvatting gezonden van hetgeen besproken is en een offerte voor een nieuwe inboedelverzekering.

De adviseur heeft expliciet aangegeven dat er geen inboedelverzekering liep via de Tussenpersoon. Bovendien blijkt uit de passages “Deze loopt nu niet bij ons” en “Mochten toch nog elders polissen voor inboedel- en aansprakelijkheid lopen”, dat het voor Tussenpersoon na het gesprek bij Consument thuis – waar de inboedel van Consument expliciet aan de orde is geweest – niet op onmiskenbare wijze duidelijk was dat Consument op dat moment niet verzekerd was. Naar oordeel van de Commissie bestond er op dat moment dan ook geen aanleiding om Consument te waarschuwen dat hij niet verzekerd was. Met de opmerking “deze loopt nu niet bij ons”, heeft Tussenpersoon aan de op dat moment op hem rustende zorgplicht voldaan.

- 4.12 Consument heeft bij e-mail van 26 november gevraagd: “Wat moet ik nu nog doen? [ik vind alles best als ik goed (en zo goedkoop mogelijk) verzekerd ben en als ik zo min mogelijk administratieve rompslomp hoef te doen].” De adviseur heeft toen geantwoord en verwezen naar de e-mail van 22 november 2013. Deze verwijzing is naar oordeel van de Commissie niet geheel duidelijk, nu enkel naar een waterschade wordt verwezen die ook in de e-mail van 22 november 2013 is besproken, en niet naar de offerte. De Tussenpersoon heeft Consument er niet met zoveel woorden op gewezen dat hij nog op de offerte moest reageren. Indien het zo is dat als gevolg daarvan bij Consument verwarring is ontstaan over de vraag of de Tussenpersoon na de e-mail van 26 november 2013 de geoffreerde inboedelverzekering heeft afgesloten, geldt naar oordeel van Commissie het volgende.
- 4.13 Consument heeft gesteld dat hij er na ontvangst van de e-mail van 26 november 2013 op heeft vertrouwd dat het geregeld was met de inboedelverzekering. De Commissie is echter van oordeel dat het na verloop van tijd voor Consument duidelijk had moeten worden dat geen verzekering was afgesloten. Consument heeft van de Tussenpersoon immers geen polisblad ontvangen en evenmin verzekeringspremies afgedragen. Consument heeft gesteld dat hij als gevolg van het feit dat hij wel premies aan Allianz afdroeg voor de niet-opgezegde opstalverzekering, niet had opgemerkt dat hij geen premies afdroeg voor een inboedelverzekering. Deze omstandigheid behoort voor risico van Consument te komen. Afgezien daarvan is deze stelling in tegenspraak met de stelling van Consument dat de e-mail van 26 november 2013 een aanvaarding vormde van het voorstel van de Tussenpersoon in de e-mail van 22 november 2013, zodat Consument er vanuit mocht gaan dat de bij e-mail van 22 november 2013 geoffreerde inboedelverzekering was afgesloten. Deze verzekering zou immers bij een andere verzekeraar dan Allianz worden afgesloten.
- 4.14 Resumerend geldt dat, indien de e-mail van de Tussenpersoon van 26 november 2013 duidelijker was geweest, Consument wellicht had gehandeld en alsnog een inboedelverzekering via de Tussenpersoon had afgesloten. Dit doet er evenwel niet aan af dat het Consument de onduidelijke situatie waarin hij verkeerde zelf in de hand heeft gewerkt door aanvankelijk via een andere tussenpersoon over te willen overstappen naar een andere verzekeraar en dit terug te willen draaien ruim nadat het proces reeds in gang was gezet, en dat Consument zich na enige tijd had moeten realiseren dat hij niet over een inboedelverzekering beschikte.

4.15 Niet is komen vast te staan dat Consument de Tussenpersoon aansprakelijk kan houden voor de schade die Consument heeft geleden als gevolg van de omstandigheid dat hij niet over een inboedelverzekering beschikte. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen 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 46 van het Reglement.