

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-132 (mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 24 februari 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Van Sonnen Assurantiën V.O.F., gevestigd te Varsseveld, verder te noemen  
Tussenpersoon  
Datum uitspraak : 21 februari 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Bij het indienen van een aanvraag voor verzekering van een woonhuis met inboedel in [Land] (2<sup>e</sup> woning) heeft Consument gevraagd om uitleg van artikel 2.8.3, dat schade door diefstal of poging daartoe en vandalisme is uitgesloten, als het woonhuis geheel of grotendeels leegstaat dan wel, voor een aaneengesloten periode die (naar verwachting) langer dan twee maanden zal duren, niet meer in gebruik is. Tussenpersoon reageerde daarop met de mededeling dat dit artikel gaat over het niet meer bewoonbaar zijn van het pand, te weten niet voor bewoning geschikt (kaal en leeg). Voor de verzekering van Consument zou dit niet van toepassing zijn, omdat er meubels e.d. zullen staan. Na inzending van het aanvraagformulier heeft de gevolmachtigd agent de dekking aan Tussenpersoon bevestigd met uitsluiting van schade door diefstal of poging daartoe en vandalisme na wederrechtelijk binnendringen. Deze uitsluiting is niet met Consument besproken. De polis is zonder verdere toelichting aan Consument doorgezonden. Na een inbraak heeft de gevolmachtigd agent 50% van de schade aan het woonhuis vergoed. Consument vordert vergoeding door Tussenpersoon van de resterende schade op grond van twee tekortkomingen in de informatieverstopping, te weten:

- diens verklaring dat artikel 2.8.3 in dit geval niet van toepassing is;
- het niet in kennis stellen van de uitsluiting van schade door diefstal/vandalisme.

De Commissie is van oordeel dat Tussenpersoon toerekenbaar tekort is geschoten in zijn zorgplicht bij het sluiten van de woonhuisverzekering. De Commissie stelt vast dat Consument na het stellen van de gerichte vraag aan Tussenpersoon over de strekking van artikel 2.8.3 er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat het antwoord juist was. Consument heeft op grond van die informatie de aanvraag ingezonden en afgezien van het onderzoeken van de mogelijkheid om elders een verzekering te sluiten waarbij het inbraak-diefstalrisico wel verzekerd was. Tussenpersoon is gehouden tot vergoeding van de schade die voor Consument uit een en ander is voortgevloeid. De Commissie ziet echter aanleiding om de schadevergoeding te matigen met 50% op grond van omstandigheden die aan Consument kunnen worden toegerekend. In de looptijd van de verzekering tot de schadedatum zijn verscheidene polisbladen afgegeven, waarop telkens de dekkingsuitsluiting was vermeld. Consument heeft die polisbladen echter zonder bezwaar geaccepteerd. De Commissie gaat uit van een schadebedrag van €1.209,94. Nu daarvan door de gevolmachtigd agent inmiddels de helft is vergoed resteert door Tussenpersoon te vergoeden een bedrag van € 302,49.

## 1. Procesverloop

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

- Het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- Het verweerschrift van Tussenpersoon d.d. 20 mei 2016;
- De repliek van Consument d.d. 2 juni 2016;
- De dupliek van Tussenpersoon d.d. 20 juni 2016;
- De reacties daarop van Consument d.d. 3 en 9 oktober 2016;
- De nadere toelichtingen van Tussenpersoon d.d. 11 november 2016 en 13 en 18 januari 2017, die op 7 februari 2017 aan Consument zijn doorgezonden.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 februari 2017. Tussenpersoon heeft ondanks een dringend verzoek daartoe geen gehoor gegeven aan de oproep voor deze hoorzitting. De Commissie heeft besloten de klacht op de stukken te beoordelen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft in juni 2012 bij een rechtsvoorganger van Tussenpersoon een aanvraag ingediend voor verzekering van een woonhuis met inboedel in [Land]. (2<sup>e</sup> woning).

2.2 Op 12 juni 2012 heeft Consument een e-mailbericht met de volgende inhoud aan een medewerker van de toenmalige assurantietussenpersoon gezonden:  
*Via [naam] heb ik de polisvoorwaarden per mail ontvangen.*

*Ik heb deze goed doorgelezen en kom tot de conclusie dat in artikel 2 onder punt 2.8.3 schade door diefstal of poging tot vandalisme is uitgesloten indien de woning langer dan 2 maanden leegstaat, dwz niet bewoond is.*

*Geldt dit ook bij de opstal en inboedel voor een vakantie of 2<sup>de</sup> woning, want als dit zo is heb ik aan deze verzekering niets daar de woning in gebruik is als vakantie en/of 2<sup>de</sup> woning.*

2.3 Op 13 juni 2012 reageerde de medewerker als volgt:  
*Dit artikel gaat over het niet meer bewoonbaar zijn van het pand, te weten niet voor bewoning geschikt (kaal en leeg).  
In uw geval is dit niet van toepassing omdat er meubels e.d. zullen staan. Graag zien wij het getekende aanvraagformulier tegemoet.*

2.4 Op 14 juni 2012 heeft Consument het ondertekende aanvraagformulier opgestuurd, dat door Tussenpersoon is doorgezonden aan de gevolmachtigd agent met het verzoek de aanvraag in behandeling te nemen en de dekking direct te laten ingaan. Op 18 juni 2012 heeft de gevolmachtigd agent de voorlopige dekking ingaande 15 juni 2012 aan Tussenpersoon bevestigd en de premies en voorwaarden doorgegeven.

Onder 'bijzonderheden/clausules' was onder andere vermeld:

*BR1003 Schade door diefstal of poging daartoe en vandalisme na wederrechtelijk binnendringen is niet gedekt.*

- 2.5 Op 25 juni 2012 is een polis 'Buitenlandverzekering' afgegeven, waarin onder andere de clausule BR1003 was opgenomen.  
Artikel 2.8 ('Uitsluitingen')/2.8.3 van de verzekeringsvoorwaarden luidt:  
*Verder is uitgesloten schade:  
2.8.3 door diefstal of poging daartoe en vandalisme, zolang het woonhuis geheel of gedeeltelijk is gekraakt of het woonhuis geheel of grotendeels leegstaat dan wel, voor een aaneengesloten periode die (naar verwachting) langer dan twee maanden zal duren, niet meer in gebruik is (bij woonhuisverzekering).*
- 2.6 Op 14 mei 2013 is een polisblad afgegeven in verband met de prolongatie per 15 juni 2013. Op het polisblad is Tussenpersoon vermeld als bemiddelaar; de verzekerings-portefeuille van de vorige assurantietussenpersoon was met 'lusten en lasten' overgenomen.
- 2.7 Op 23 juni 2013 heeft Consument bij Tussenpersoon de vraag voorgelegd of het nog mogelijk was om de inboedelverzekering te beëindigen: *'De meeste spullen zijn uit de woning en wat er nog staat heeft bijna geen waarde meer.'*
- 2.8 In een e-mailbericht aan de gevolmachtigd agent d.d. 7 juli 2013 heeft Consument dit verzoek toegelicht:  
*In antwoord op uw vraag waarom ik verzocht heb om de rubriek inboedel door te halen is enkel en alleen omdat de nog aanwezige inboedel mijns inziens te oud is om hier nog een verzekering voor in stand te houden. [...]  
Overigens is het niet zo dat de woning leegstaand is of in de verkoop zit[...].*
- 2.9 De inboedelverzekering is beëindigd per 15 juni 2013 (de jaarlijkse premievervaldag).
- 2.10 In juli 2013 is de woonhuisverzekering op verzoek van Consument overgevoerd naar het agentschap van een andere assurantietussenpersoon.
- 2.11 Op 17 juli 2014 is schade ontstaan als gevolg van inbraak. Volgens een opgave van Consument op basis van een offerte van een bouwbedrijf en een schadetaxatie in opdracht van politie en Openbaar Ministerie bedroeg de schade totaal ca € 3.000,00 (herstel braakschade, gestolen/vernieldde goederen, schoonmaak-/transportkosten en kosten van bijstand). Nadat de claim op de woonhuisverzekering aanvankelijk was afgewezen met een beroep op de dekkinguitsluiting van schade door diefstal volgens clausule BR1003 was de gevolmachtigd agent uiteindelijk bereid 50% van de schade aan het pand en schoonmaakkosten van totaal €1.209,94 te vergoeden. Met dit aanbod is Consument in januari 2016 akkoord gegaan.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert vergoeding door Tussenpersoon van de resterende schade, nadat de gevolmachtigd agent al ca. 25% van het schadebedrag had vergoed.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Tussenpersoon is toerekenbaar tekortgeschoten door schending van zijn bijzondere zorgplicht. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Tijdens de acceptatieprocedure heeft Tussenpersoon verzuimd Consument in kennis te stellen van de dekkinguitsluiting met betrekking tot schade door diefstal en vandalisme (clausule BR1003).
- Tussenpersoon had Consument naar aanleiding van diens vraag over de strekking van artikel 2.8.3 van de verzekeringsvoorwaarden op 13 juni 2012 laten weten dat 'dit artikel gaat over het niet meer bewoonbaar zijn van het pand, te weten niet voor bewoning geschikt (kaal en leeg)' en dat het voor Consument niet van toepassing was omdat er meubels e.d. in het pand zouden staan.
- Bij die gelegenheid heeft Consument duidelijk gesteld dat zij niets had aan een verzekering zonder diefstalschadedekking bij onbewoond zijn voor een periode langer dan twee maanden, omdat de woning in gebruik was als vakantie- c.q. tweede woning.

#### *Verweer Tussenpersoon*

3.3 Tussenpersoon heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Ten tijde van de schadegebeurtenis was sprake van leegstand en (ook) om die reden geen dekking. Dat blijkt uit het e-mailbericht van 23 juni 2013.
- De leegstand van de woning blijkt ook uit het feit dat geen inboedel is gestolen, maar alleen (onderdelen van) zware delen.
- De gevolmachtigd agent is ten onrechte overgegaan tot vergoeding van een deel van de schade.

### **4. Beoordeling**

4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of Tussenpersoon tekort is geschoten met betrekking tot de bemiddeling bij het sluiten van de woonhuisverzekering en zo ja, of hij op grond daarvan gehouden is tot vergoeding van de door Consument gestelde schade. Daarbij geldt als uitgangspunt dat een assurantietussenpersoon tegenover zijn opdrachtgever de zorg dient te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot mag worden verwacht. Het is zijn taak te waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen.

- 4.2 De klacht van Consument over Tussenpersoon betreft de handelwijze van een medewerker van een rechtsvoorganger tijdens de acceptatieprocedure. Tussenpersoon heeft erkend die portefeuille 'met lusten en lasten' te hebben overgenomen. Volgens de gevolmachtigd agent was enkel sprake van naamswijziging. De vordering van Consument is gebaseerd op twee tekortkomingen in de informatieverstopping door Tussenpersoon in juni 2012, te weten:
- diens verklaring dat artikel 2.8.3 in dit geval niet van toepassing is;
  - Consument niet in kennis stellen van opname in de polis van clause BR1003 (uitsluiting schade door diefstal/vandalisme).
- 4.3 Consument had op 12 juni 2012 aan Tussenpersoon te kennen gegeven dat hij niets had aan een verzekering zonder inbraak-/diefstalschadedekking. De gevolmachtigd agent had Tussenpersoon op 18 juni 2012 laten weten dat de verzekering uitsluitend kon worden geaccepteerd met uitsluiting van schade door diefstal of poging daartoe en vandalisme na wederrechtelijk binnendringen (clause BR1003). Tussenpersoon heeft daarover geen overleg gepleegd met Consument maar enkel volstaan met een verzoek aan de gevolmachtigd agent om het risico definitief in dekking te nemen. Tussenpersoon heeft de polis met clause BR1003 kennelijk zonder verdere toelichting aan Consument toegestuurd.
- 4.4 Op grond van deze omstandigheden is de Commissie van oordeel dat Tussenpersoon toerekenbaar tekort is geschoten in zijn zorgplicht bij het sluiten van de woonhuisverzekering.
- 4.5 Tussenpersoon heeft het causaal verband betwist tussen de vermeende tekortkoming en de gestelde schade. Volgens Tussenpersoon was de schade eveneens niet gedekt op grond van artikel 2.8 ('Uitsluitingen')/2.8.3 van de verzekeringsvoorwaarden. Er zou sprake zijn van leegstand van het woonhuis. Daarvoor is in hoofdzaak verwezen naar de mededelingen van Consument d.d. 23 juni 2013 en 7 juli 2013, dat de meeste spullen uit de woning waren gehaald en wat er nog staat bijna geen waarde meer heeft. De nog aanwezige inboedel was volgens Consument te oud om daarvoor nog een verzekering in stand te houden.
- 4.6 De Commissie stelt vast dat Consument na het stellen van de gerichte vraag aan Tussenpersoon over de strekking van artikel 2.8.3 er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat het antwoord, dat dit artikel gaat over het niet meer bewoonbaar zijn van het pand, te weten niet voor bewoning geschikt (kaal en leeg) en in het geval van Consument niet van toepassing is omdat er meubels e.d. in de woning zullen staan, juist was. Consument heeft op grond van die informatie de aanvraag ingezonden en afgezien van het onderzoeken van de mogelijkheid om elders een verzekering te sluiten waarbij het inbraak-diefstalrisico wel verzekerd was.
- 4.7 Op grond van het vorenstaande is de Commissie van oordeel dat Tussenpersoon gehouden is tot vergoeding van de schade die voor Consument uit voormeld één en ander is voortgevloeid. De Commissie ziet echter aanleiding om de schadevergoeding te matigen met 50% op grond van omstandigheden die aan Consument kunnen worden toegerekend.

In de looptijd van de verzekering tot de schadedatum zijn verscheidene polisbladen afgegeven, waarop telkens clause BR1003 van toepassing is verklaard. Consument heeft die polisbladen echter zonder bezwaar geaccepteerd.

- 4.8 Consument heeft een schadespecificatie verstrekt van ca €3.000,00. De gevolmachtigd agent is bij de beoordeling van de claim op de woonhuisverzekering uitgegaan van een bedrag van €1.209,94 voor herstel van de schade aan het pand en schoonmaakkosten. Consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat de overige kosten zouden zijn vergoed als clause BR1003 en artikel 2.8.3 buiten beschouwing blijven. De Commissie gaat daarom ook uit van een schadebedrag van €1.209,94. Nu daarvan door de gevolmachtigd agent inmiddels de helft is vergoed resteert door Tussen-persoon te vergoeden een bedrag van € 302,49.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Tussenpersoon binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van €302,49.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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).*

*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.*