

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-218
(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. M.L. Hendrikse en mr. drs. R. Knopper en
mr. D.G. Rosenquist, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 21 november 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : Tributum (Spitz Verzekeringen), gevestigd te [PLAATS], verder te noemen
Adviseur
Datum uitspraak : 29 maart 2017
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Consument verhuurde zijn camper via een verhuurbedrijf. Door het verhuurbedrijf was ten behoeve van de campers in haar verhuurbestand via de adviseur een camperverzekering afgesloten bij verzekeraar. Klachten over de verhuurder blijven onbesproken, omdat de commissie niet bevoegd is hierover te oordelen. De verhuurder en de adviseur zijn niet te beschouwen als één partij. Consument mocht er niet vanuit gaan dat informatie die hij deelde met de verhuurder ook automatisch gedeeld zou zijn met de adviseur. Consument gaat er eveneens ten onrechte vanuit dat de adviseur een vertegenwoordiger is van verzekeraar. De werkwijze van een adviseur wordt doorgaans beoordeeld aan de hand van het uitgangspunt van hetgeen mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon. Het is de vraag of dit onverkort van toepassing is in de verhouding tussen consument en de adviseur. Op basis van het dossier concludeert de commissie dat niet vastgesteld kan worden dat de adviseur jegens consument tekort geschoten is in zijn werkzaamheden. Bovendien staat niet vast dat consument schade heeft geleden ten gevolge van enig handelen of nalaten van de adviseur. De Commissie wijst de vordering van consument af.

I. Procesverloop

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

- het klachtformulier van Consument, inclusief bijlagen;
- het verweerschrift van Adviseur;
- de repliek van Consument, inclusief bijlagen;
- de aanvullende stukken van Consument;
- de dupliek van Adviseur, inclusief bijlagen;
- de uitlating van verzekeraar, inclusief bijlagen;
- de aanvullende uitlating van Consument, als opgenomen in zijn brieven van 3 en 11 oktober 2016, inclusief bijlagen;
- de aanvullende uitlating van Adviseur van 30 november 2016, inclusief bijlagen; en
- de verklaring van Consument van 15 december 2016 met zijn keuze voor bindend advies.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 1 maart 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende – niet betwiste – feiten.

- 2.1 Consument heeft met het verhuur(bemiddeling)- en verkoopbedrijf [naam] Campers (hierna: ‘de verhuurder’) een verhuurbemiddelingsovereenkomst gesloten. De verhuurder verhuurde de camper van Consument in zijn opdracht aan derden. De verhuurder heeft via de Adviseur een collectieve camperverzekering afgesloten. Deze verzekering is onder meer afgesloten ten behoeve van Consument, voor diens camper met kenteken [kenteken]. Het polisnummer van de verzekering is [nr. 1].
- 2.2 Voor het afsluiten van deze verzekering heeft Consument op 17 april 2015 een informatieblad van de Adviseur ondertekend dat getiteld was ‘Collectieve camperverzekering met verhuurdekking tbv [naam] Campers’. Op dit blad is onder meer het volgende vermeld:

“Kenmerken en dekking

- WA + Volledig Casco
- Inclusief verhuur
- Onbeperkte kilometrage
- Inclusief accessoires en luifel
- Inclusief pechhulpverzekering via SOS international
- Inclusief repatriëring en eventueel vervangende camper
3 jaar nieuwwaarde of aankoopwaarde
- Inclusief dekking voor verduistering (met eigen risico van 5% over aankoopwaarde camper)
- Bedrag eigen risico is 1.000 euro per gebeurtenis (= gelijk aan voorwaarden voor huurders)
- Inclusief verhaalsrechtsbijstand (separaat meeverzekerd)

Polis en betaling

- De camper wordt ondergebracht op een collectieve polis van [NAAM] Campers bij ASR verzekeringen
- Tussenpersoon is Spitz Verzekeringen in [PLAATS]

Uw voordelen

- [NAAM] Campers en Spitz regelen/coachen bij het afhandelen van de schade

Voorwaarden

- Schadeherstel bij voorkeur via [NAAM] Campers. Wij kunnen als bedrijf scherp onderdelen inkopen. Hierdoor kunnen het te claimen bedrag laag houden (en daar hebben we allemaal voordeel bij).
- Bij schadeherstel niet via [NAAM] Campers kunnen wij besluiten om 60 euro (incl. BTW) per schade geval in rekening te brengen voor het afhandelen van de schade.

Meer informatie?

Neem contact op met dhr. [X] van Spitz Verzekeringen.”

In juni 2015 heeft Consument zijn camper via de verhuurder verhuurd. Tijdens deze verhuur zijn er diverse schades aan de camper ontstaan.

Hierover heeft Consument gecorrespondeerd met de verhuurder. Consument heeft in overleg met de verhuurder een voorlopige calculatie van de schade laten maken en enkele noodreparaties laten uitvoeren ten behoeve van volgende huurders. Verhuurder en Consument hebben getracht de schade (gedeeltelijk) op de huurder te verhalen. Dit heeft uiteindelijk niet tot het resultaat geleid dat de schade aan de camper van Consument volledig is vergoed.

- 2.3 Consument heeft de verhuurder per e-mail van 30 juni 2015 gevraagd of de schades gemeld moesten worden bij de verzekeraar. De verhuurder heeft in reactie daarop laten weten:

“Toevallig sprak ik gisteren de man van de verzekering en ik heb hem inmiddels ingelicht hierover. Verder wachten zij nu op de schadeformulieren.”

- 2.4 Nadat Consument in augustus en september 2015 diverse malen heeft getracht de status van de schadeafwikkeling te weten te komen bij de verzekeraar, dient Consument op 14 september 2015 een klacht in bij de verzekeraar over de schadeafwikkeling. De verzekeraar heeft de Adviseur hiervan in kennis gesteld. Naar aanleiding daarvan is er contact geweest, zowel telefonisch als per e-mail, tussen Consument en de Adviseur. De Adviseur gaf op dat moment te kennen dat hij tot dan niet op de hoogte was van de schades en de pogingen om deze op de huurder te verhalen. De Adviseur heeft Consument op dat moment verzocht de schadeformulieren toe te sturen, opdat de Adviseur deze naar de verzekeraar kon doorgeleiden. Omdat Consument er toen van op de hoogte raakte dat de verzekeraar nog niet eerder over de schades geïnformeerd was, heeft hij zijn klacht tegen de verzekeraar ingetrokken.
- 2.5 Consument heeft de overeenkomst met de verhuurder beëindigd op 15 september 2015.
- 2.6 Consument heeft aan het verzoek van de Adviseur gehoor gegeven door de in zijn opdracht opgemaakte schadebegroting aan de Adviseur door te zenden. De Adviseur heeft de goede ontvangst daarvan bevestigd op 16 september 2015 en heeft deze schades gemeld bij de verzekeraar. In aanvulling daarop heeft de Adviseur ten behoeve van Consument op 23 september 2015 nog de schade aan de voorruit van de camper gemeld, evenals de schade aan de luifel van de camper.
- 2.7 Op 1 oktober 2015 heeft een door de verzekeraar ingeschakelde expert onderzoek gedaan naar de schades aan de camper van Consument.
- 2.8 De Adviseur heeft naar aanleiding van de door Consument toegezonden schadecalculaties per e-mail van 7 oktober 2015 laten weten een goedkopere optie te hebben voor de vervanging van de ruit via een herstelbedrijf in het bedrijvenbestand van de Adviseur. Dit zou volgens de Adviseur EUR 921,42 schelen. Volgens de Adviseur zou Consument geen recht hebben op een hoger bedrag.

De Adviseur heeft Consument verzocht te laten weten op welk rekeningnummer het schadebedrag kon worden uitgekeerd. Dit schadebedrag was toen al door de verzekeraar aan de verhuurder uitgekeerd.

- 2.9 Consument heeft per e-mail van 8 oktober 2015 laten weten het niet met de Adviseur eens te zijn over de goedkopere optie voor de voorruit en heeft verzocht om “inzage in het expertiserapport en de afhandeling van de schade door ASR”. Consument merkt daarbij op:

“Gezien de tijd dat deze afhandeling al duurt (3 maanden verder) heb ik nog 14 dagen geduld. De verzekeringnemer ontkent overigens dat hij de schade niet eerder met zijn tussenpersoon heeft besproken. Tja, wie spreekt nu de waarheid. Deze 14 dagen stel ik nu tevens als fatale termijn. Na deze termijn ga ik de zaak in handen geven van een advocaat.”

- 2.10 Op 22 oktober 2015 heeft de Adviseur een expertiserapport ontvangen van de verzekeraar, dat in opdracht van de verzekeraar is opgesteld. Dit rapport heeft de Adviseur doorgestuurd aan de verhuurder, niet aan Consument. Het rapport ziet op alle schades aan de camper. Op 26 oktober 2015 vindt er telefonisch overleg plaats tussen de Adviseur en de verzekeraar. Omdat er minimaal vier verschillende schade-evenementen zijn, wenst de verzekeraar dat diens expert aparte rapporten opmaakt.
- 2.11 Omdat een (bevredigende) reactie naar aanleiding van zijn brief van 8 oktober 2015 uitbleef, heeft Consument op 21 november 2015 een klacht ingediend bij Kifid. Op 2 december 2015 meldt de expert van de verzekeraar dat er vijf verschillende schades zijn en dat er vijf rapporten opgemaakt zullen worden. Op 12 december 2015 is dat gebeurd.

3. Aanvulling

- 3.1 Op verzoek van de Commissie heeft de verzekeraar informatie verschaft over de afwikkeling van de diverse schades:
- **Schade voorruit** – deze schade (begroot op EUR 3.003,35 incl. BTW) bestaat uit krassen op de voorruit die zijn ontstaan door het wisselen met kapotte ruitenwissers. Dit kwalificeert niet als ruitbreuk. Alleen ruitbreuk is gedekt onder de verzekering (artikel 3.3 van de polisvoorwaarden). Deze schade wordt niet vergoed.
 - **Schade deurslot** – Deze schade (EUR 293,95 incl. BTW) blijft beneden het eigen risico van € 1.000,- per gebeurtenis.
 - **Schade elektronica** - Deze schade (EUR 1.152,89) is veroorzaakt door het verkeerd aansluiten van de kabels en niet als gevolg van het slepen. Het verkeerd aansluiten van de kabels is geen gedekt evenement. Deze schade wordt niet vergoed.
 - **Schade onderzijde** – Deze schade is door de verzekeraar vastgesteld op een bedrag van EUR 3.873,82 incl. BTW. Onder aftrek van het eigen risico is deze schade uitgekeerd aan de verhuurder op 23 december 2015.

De verzekeraar benadrukt dat zij de schades heeft afgewikkeld met de verhuurder en in overleg met de Adviseur.

4. Klacht, verweer en verdere standpuntwisseling

Klacht, grondslag en vordering

4.1 Consument heeft de volgende klachten aan de Commissie ter beoordeling voorgelegd. Klachten die Consument op enig moment gedurende procedure heeft laten varen, worden in het hiernavolgende niet besproken.

Klacht 1: de Adviseur heeft niet voortvarend melding gemaakt van de schade bij de verzekeraar

4.2 Consument stelt dat de Adviseur en de verhuurder als één partij te beschouwen zijn. Wat bekend is bij de verhuurder mag volgens Consument als bekend worden verondersteld bij de Adviseur. De Adviseur was derhalve op de hoogte, althans had op de hoogte moeten zijn, met het oog op de overeenkomst tussen de Adviseur en de verhuurder en hetgeen vermeld is over de Adviseur in de overeenkomst van Consument. Dit klemt te meer nu de verhuurder aan Consument heeft medegedeeld dat de Adviseur en de verzekeraar op de hoogte waren van de schades. Door de verhuurder is ook niet aan Consument medegedeeld dat hij (rechtstreeks) bij de Adviseur moest zijn. Overigens heeft het ook na september 2015, toen de Adviseur in ieder geval bekend was met de schades, nog veel te lang geduurd voor de schades afgewikkeld waren.

Klacht 2: de Adviseur heeft Consument niet (voortvarend) over de afwikkeling van de schade geïnformeerd

4.3 Consument klaagt dat de Adviseur hem niet tussentijds op de hoogte heeft gehouden, bijvoorbeeld over het overleg met de verzekeraar en de expert van de verzekeraar om voor elke schade afzonderlijk een rapportage op te maken en door rapportages van deze expert niet aan Consument door te sturen.

4.4 Consument stelt dat hij ten gevolge hiervan geen acties heeft kunnen ondernemen in het kader van de schadeafwikkeling. Ook heeft Consument de camper lange tijd niet durven laten repareren, omdat hij de camper beschikbaar wilde houden voor (nader) onderzoek. Dit heeft erin geresulteerd dat de camper al die tijd niet te gebruiken was.

Klacht 3: de Adviseur heeft Consument niet (correct) geïnformeerd over de standpunten van de verzekeraar

4.5 Consument heeft geen inzicht in de standpunten van de verzekeraar en de daarbij behorende uitkeringen. Consument heeft hierdoor niet adequaat kunnen reageren op de expertise, afhandeling en afwijzing door de verzekeraar. De verhuurder heeft Consument niet op de hoogte gehouden.

Klacht 4: de Adviseur is onvoldoende actief ten behoeve van Consument opgetreden

- 4.6 Consument klaagt tevens dat de Adviseur weinig moeite doet om zelf informatie te vergaren, terwijl deze informatie voorhanden was via de verhuurder. Ook heeft de Adviseur de door Consument aangeleverde informatie niet nauwkeurig (genoeg) gelezen, nu de schade aan de voorruit beschreven is en de elektronicaschade eerder is gemeld.
- 4.7 Consument verwijt de Adviseur tevens dat hij geen voorschot voor de schade van Consument heeft gevraagd.

Klacht 5: de Adviseur heeft zich tegenover de verzekeraar negatief over Consument uitgelaten

- 4.8 De Adviseur heeft tegenover de verzekeraar een beeld geschetst van Consument, waarbij Consument is neergezet als iemand die niet een model-verzekerde is. Onder meer heeft de Adviseur met verzekeraar overlegd over de afhandeling van de schades in negatieve zin voor Consument, omdat de Adviseur de hoogte van de schadebedragen (van bijvoorbeeld de luifel) ter discussie heeft gesteld.
- 4.9 Consument heeft ten gevolge hiervan geen schade geleden. Het gaat Consument om de toon van de Adviseur richting de verzekeraar.

Klacht 6: de Adviseur heeft de schade met de huurder niet correct afgewikkeld

- 4.10 Consument was er niet van op de hoogte dat de schaderegeling met de huurder verliep buiten medeweten van de verzekeraar. Met de huurder werd volgens Consument uitsluitend gesproken over de betaling van de eigen risico's en niet over de afhandeling van de schades door de verzekeraar. Het advies van de verhuurder aan Consument was namelijk bij de huurder alleen de schades te verhalen die door de verzekeraar niet gedekt waren.
- 4.11 Consument is niet in het bezit gesteld van de polisvoorwaarden. Indien hij had geweten dat bepaalde schade niet onder de verzekering gedekt zou zijn, zou hij niet hebben ingestemd met gedeeltelijke schadeafwikkeling met de huurder.

Klacht 7: de Adviseur heeft verzuimd te bewerkstelligen dat alle schades van Consument vergoed worden

- 4.12 Consument klaagt over de rol van de Adviseur bij de schadeafwikkeling.

Subklacht 7a: het eigen risico

- 4.13 Consument was niet op de hoogte van het eigen risico van EUR 1.000 per schade. In de overeenkomst staat namelijk EUR 1.000 per gebeurtenis. Per gebeurtenis betekent volgens Consument "per huurperiode". Door alle schades nu uit elkaar te trekken, ondervindt Consument nadeel. Hem is 5 keer het eigen risico in rekening gebracht.

Subklacht 7b: de schade aan de voorruit

- 4.14 De schade aan de voorruit heeft Consument op advies van de verhuurder niet geclaimd bij de huurder, omdat deze vergoed zou worden door de verzekeraar. De verzekeraar wijst de schade echter af, omdat het zou gaan om krassen op de ruit, terwijl uitsluitend ruitbreuk gedekt is.
- 4.15 Consument bestrijdt in de eerste plaatst dat de schade bestaat uit krassen. Consument stelt dat sprake is van “2 flinke pitten in de voorruit en een groef. Deze groef is zo diep dat deze ruit niet meer te herstellen is”.
- 4.16 Consument stelt dat de Adviseur de indruk gewekt heeft dat de schade aan de voorruit vergoed zou worden. De Adviseur heeft de indruk gewekt dat de schade aan de voorruit vergoed zou worden, “anders had hij geen voorstel gedaan om de voorruit bij een ander te laten repareren en het schadebedrag van de imitatieruit uit wilde gaan betalen”. Consument beschouwt de Adviseur als vertegenwoordiger van de verzekeraar. Consument bestrijdt dat de Adviseur niet bekend was met de aard van de schade of de oorzaak ervan. Consument had immers foto’s van de schade aan de verhuurder toegezonden. De verhuurder heeft laten weten dit aan de Adviseur te hebben medegedeeld.

Subklacht 7c: de schade aan het deurslot

- 4.17 Consument benadrukt dat deze schade voor rekening van de huurders van de camper komt en dat deze schade verrekend had moeten worden met de borg. Dat de borg is teruggestort moet volgens Consument niet voor zijn rekening komen.

Subklacht 7d: de schade aan de elektronica en aan de onderzijde

- 4.18 De schade aan de elektronica is volgens Consument gemeld op 27 juni 2015. Deze schade is ontstaan bij het slepen, door de klap tussen de bak en de camper. Dit is pas later geconstateerd. Dit komt volgens Consument doordat de camper niet (op dat moment) is gezien door een expert. Er is geen sprake van een afzonderlijke schade, maar van een schade die het gevolg is van het slepen en dus samenhangt met de schade aan de onderzijde. Want die schade maakte dat de camper gesleept moest worden.
- 4.19 De expert van de verzekeraar heeft onjuiste conclusies getrokken ten aanzien van de oorzaak van deze schade. Consument heeft zelf geen contra-expertise laten uitvoeren.
- 4.20 Consument verwijt verzekeraar en de Adviseur het benadelen van Consument en vraagt om vergoeding van deze schade voor een bedrag van EUR 1.152,89 zonder inhouding van het eigen risico, omdat dit al bij de schade aan de onderzijde is ingehouden.

Subklacht 7e: gevolgschade

- 4.21 Consument stelt dat hij ten gevolge van de wijze waarop de schades zijn afgehandeld gevolgschade heeft geleden. Deze schade bestaat uit de huursom die hij heeft moeten terugbetalen aan een ontevreden huurder (EUR 1.398), gederfde huurpenningen (twee

keer EUR 1.305) en kosten voor vervangende accommodatie omdat Consument ook zelf geen gebruik heeft kunnen maken van zijn camper (EUR 800).

Vordering

4.22 Consument is van mening dat hij is benadeeld doordat Adviseur zijn taak als tussenpersoon niet goed heeft verricht en stelt dat hij daardoor (extra) schade heeft geleden. Consument stelt dat de schadeafwikkeling zolang mogelijk wordt uitgerekend en dat de schade over een maximaal aantal oorzaken wordt verdeeld, zodat er zo weinig mogelijk hoeft te worden uitgekeerd. Consument stelt dat hij ten gevolge van dit alles gedurende lange tijd zijn camper niet heeft kunnen laten repareren en dus ook niet verhuren of zelf gebruiken. De schade die Consument vergoed wenst te zien is als volgt:

- Schade voorruit – vergoeding van de schade zoals deze in opdracht van Consument is vastgesteld onder aftrek van het eigen risico.
- Schade deurslot – volledige vergoeding van het bedrag van EUR 310,50.
- Schade elektronica en onderzijde – voor de schade aan de onderzijde is (onder aftrek van het eigen risico) al een bedrag van EUR 2.873,82 uitgekeerd. In aanvulling daarop wenst Consument vergoeding van een bedrag van EUR 1.152,89 voor de schade aan de elektronica, zonder inhouding van het eigen risico omdat het om één oorzaak gaat.
- Gevolgschade – een bedrag van EUR 4.808 moet vergoed worden.

Verweer

4.23 De Adviseur heeft in reactie op de klachten van Consument de volgende verweren gevoerd.

Reactie op klachten 1 tot en met 6

4.24 Consument heeft een overeenkomst gesloten met de verhuurder om zijn camper te verhuren. Alle daaruit voortvloeiende gevolgen zijn onderdeel van de verhuurbemiddelingsovereenkomst. De verhuurder heeft via de Adviseur een verzekeringsovereenkomst gesloten om de campers van de particuliere eigenaren te kunnen verzekeren, inclusief verhuur. De verhuurbemiddelingsovereenkomst staat los van de verzekeringsovereenkomst tussen de verhuurder en de verzekeraar. De Adviseur en de verhuurder zijn niet aan te merken als één partij. Correspondentie die met de verhuurder is gevoerd, is niet automatisch ook met de Adviseur gevoerd.

4.25 Consument heeft de schades uitsluitend gemeld aan de verhuurder en niet bij de Adviseur. De Adviseur is eerst op 15 september 2015 op de hoogte geraakt van de schades aan het voertuig van Consument, naar aanleiding van een klacht die Consument heeft ingediend bij de verzekeraar. De verhuurder heeft later aan de Adviseur geschreven dat het doel was het totale pakket van alle schades in één keer in te dienen (bij de Adviseur). Dat was toen nog niet gebeurd.

- 4.26 Op het moment dat Consument de fatale termijn van 14 dagen stelde (8 oktober 2015) was de Adviseur slechts 3 weken en 2 dagen op de hoogte van de schades. Op dat moment waren de schades (dus) ook nog maar net gemeld bij de verzekeraar. De door Consument gewenste duidelijkheid kon nog niet worden verschaft, omdat er op dat moment nog geen rapporten opgemaakt waren in opdracht van de verzekeraar. De rapporten, opgesteld in opdracht van Consument, zijn onvoldoende om de schade af te wikkelen. De verzekeraar wenst immers zelf onderzoek te doen naar de schades. De definitieve schadeafwikkeling heeft nog niet plaatsgevonden ten tijde van het stellen van de fatale termijn op 8 oktober 2015 en ten tijde van het indienen van de klacht bij Kifid op 21 november 2015.
- 4.27 De Adviseur benadrukt dat hij geen overeenkomst heeft met Consument. Consument is geen verzekeringnemer op de onderhavige verzekering, dat is de verhuurder. De Adviseur heeft zich met alle correspondentie steeds gewend tot de verhuurder en niet (primair) tot Consument. Het is aan de verhuurder om Consument vervolgens te informeren. De Adviseur heeft bijvoorbeeld aan de verhuurder laten weten, na ontvangst van het eerste rapport in opdracht van de verzekeraar, dat een nieuw (meer gestructureerd) rapport zou worden opgemaakt.
- Een eventuele voorlichtende taak had de Adviseur uitsluitend jegens de verhuurder. Deze was evenwel bekend met de wijze waarop de schadeafwikkeling behoort te verlopen. De verhuurder had vervolgens Consument moeten voorlichten, waar nodig.
- 4.28 De Adviseur is er uit hoofde van zijn beroep mee bekend dat het afwikkelen van schades als deze veel tijd in beslag kan nemen. In retrospect had de Adviseur Consument daarover misschien moeten informeren. Hier speelt evenwel een rol de negatieve wijze waarop de Adviseur door Consument benaderd werd.
- 4.29 Zonder rapport en vaststelling van de schade en oorzaken en duidelijkheid over hetgeen wel of niet gedekt was, was het niet (goed) mogelijk een voorschot te vragen. Het rapport dat de Adviseur op 22 oktober 2015 ontving, was te onduidelijk – alle schades werden door elkaar gepresenteerd – om als basis te dienen voor een voorschot. Als in dat stadium al een voorschot gevraagd zou zijn, had dit er bovendien in kunnen resulteren dat Consument een aanzienlijk bedrag had moeten terugbetalen aan de verzekeraar. Dat is onwenselijk. De Adviseur had eerst om een voorschot kunnen vragen, op het moment dat er meer duidelijkheid was, naar aanleiding van de (definitieve) schaderapportages.
- 4.30 De Adviseur heeft zich niet bewust grievend over Consument uitgelaten richting de verzekeraar. Daar heeft de Adviseur geen enkel belang bij. De discussie over de luifel is ontstaan naar aanleiding van een verzoek om nadere informatie van de verzekeraar, in verband met de ‘nieuw voor oud’-regeling in de verzekeringsovereenkomst.

Reactie op klacht 7 (schadeafwikkeling)

- 4.31 Ten aanzien van de verschillende schadeposten die Consument gevorderd heeft, heeft de Adviseur zich als volgt verweerd.

Subklacht 7a: het eigen risico

- 4.32 Omdat de schades verschillende oorzaken hebben, wordt niet slechts één keer het eigen risico toegepast door de verzekeraar.

Subklacht 7b: de schade aan de voorruit

- 4.33 Consument heeft aanvankelijk niet gemeld wat de schadeoorzaak was van de kapotte ruit. De Adviseur wist op dat moment derhalve nog niet dat geen sprake was van ruitbreuk en dat er (dus) geen dekking was. De Adviseur heeft “op grond van schadebeperkende maatregelen” geïnformeerd bij een ander herstelbedrijf voor het vervangen van de ruit. Dat was mogelijk voor een bedrag van ruim EUR 900 minder dan de offerte die Consument heeft laten opmaken. In de polisvoorwaarden is niet vermeld dat uitsluitend originele onderdelen worden vergoed.

Consument kan hieraan geen rechten ontleen, omdat (i) de Adviseur geen toezeggingen over de dekking kan doen, (ii) een schadevaststelling geen verplichting tot vergoeding inhoudt en (iii) de schadeoorzaak toen nog niet bij de Adviseur (en de verzekeraar) bekend was.

- 4.34 De schade is overigens aanvankelijk door de verzekeraar aan de verhuurder vergoed. Op het moment dat de verzekeraar bekend raakte met de schade en oorzaak ervan, heeft verzekeraar de schade afgewezen, omdat deze niet gedekt is op grond van de polis. Verzekeraar heeft de verhuurder toen gevraagd het uitgekeerde bedrag te retourneren. Dat is gebeurd; de verhuurder had het bedrag nog niet betaald aan Consument. Het is alleen de verzekeraar die een beslissing kan nemen over het wel of niet dekking bieden voor een bepaalde schade.

- 4.35 De rol van de huurder is een issue die Consument met de verhuurder moet opnemen. De Adviseur heeft daar geen rol in (gehad). Consument heeft, kennelijk in overleg met de verhuurder, zelf besloten de schade aan de voorruit niet bij de huurder in rekening te brengen, op voorwaarde dat de resterende schade binnen twee weken door de huurder betaald zou worden.

Subklacht 7c: de schade aan het deurslot

- 4.36 Deze schade valt beneden het bedrag van het eigen risico en komt daarom niet voor vergoeding in aanmerking. Dit is een beslissing van de verzekeraar. De Adviseur is niet aansprakelijk voor het feit dat deze schade niet is verrekend met de borg van de huurder. Dit ligt in het domein van Consument en de verhuurder.

Subklacht 7d: de schade aan de elektronica en aan de onderzijde

- 4.37 De beslissing over het al of niet vergoeden van een bepaalde schadepost, zoals in het onderhavige geval aan de elektronica van de camper, is aan de verzekeraar. De Adviseur heeft hier geen rol in. Het is aan Consument om ten behoeve van de verzekeraar aan te tonen dat sprake is van een gedekt evenement. De verzekeraar neemt vervolgens een beslissing. Dat heeft de verzekeraar ook in het onderhavige geval gedaan. De conclusie van de verzekeraar is dat de schade aan de elektronica niet gedekt is. Dit valt niet aan de Adviseur te verwijten.

Subklacht 7e: gevolgschade

- 4.38 Voor de gevolgschades is de Adviseur niet aansprakelijk. Consument zal ter zake een claim moeten indienen bij de verhuurder, de contractspartij van Consument bij de verhuurbemiddelingsovereenkomst.
- 4.39 Overigens bestrijdt de Adviseur dat Consument huurpenningen is misgelopen. Consument heeft de camper, kennelijk na uitvoering van enkele noodreparaties voor 10 weken kunnen verhuren. Schattenderwijs stelt de Adviseur dat Consument daarvoor een bedrag van ongeveer EUR 8.200 voor heeft kunnen krijgen, onder aftrek van de terugbetaalde huurkosten van Brok (EUR 138,15) en Sauerbrij (EUR 1.305). Bovendien geldt dat, als Consument de camper kon verhuren, hij er ook zelf mee weg had gekund. Het is de keuze van Consument zelf geweest om meerkosten van EUR 800 te maken. Dit kan niet op de Adviseur worden afgewenteld.

5. Beoordeling

- 5.1 Consument klaagt over de wijze waarop de Adviseur zijn werkzaamheden ten behoeve van Consument heeft uitgevoerd. De Commissie beoordeelt of Consument terecht klaagt en welke consequenties daaraan verbonden moeten worden. De Commissie baseert zich bij haar beoordeling op de inhoud van de wet en rechtspraak over dit onderwerp.
- 5.2 Alvorens de Commissie toekomt aan de beoordeling van de werkwijze van de Adviseur merkt zij het volgende op over de verhouding tussen Consument en de verhuurder.

Consument heeft een verhuurbemiddelingsovereenkomst met de verhuurder. Eventuele klachten over de verhuurder blijven in deze uitspraak buiten beschouwing, omdat de Commissie niet bevoegd is te oordelen over de handelwijze van de verhuurder en deze ook geen partij is in de aan de Commissie voorgelegde klacht. Onderwerpen die in de sfeer van de verhuurder vallen, kunnen dan ook niet worden beoordeeld. Daarbij gaat het om het terugstorten van de borg door de verhuurder, het feit dat de verhuurder de camper niet direct na de schade(s) heeft laten onderzoeken door een expert en het in de ogen van Consument niet voldoende verstrekken van informatie over de omvang van de dekking.

- 5.3 De stelling van Consument dat de verhuurder en de Adviseur zijn te beschouwen als één partij volgt de Commissie niet. Dat volgt niet uit de documenten die door partijen in het geding zijn gebracht. Een eventuele samenwerking tussen de Adviseur en de verhuurder rechtvaardigt niet de stelling dat sprake is van één partij en dat alle informatie die gedeeld wordt met één partij dient te worden beschouwd als gedeeld met de andere partij. Consument stelt dat hij in verwarring is gebracht over de rolverdeling van partijen. Uit de informatie die aan hem is verschaft, mocht Consument evenwel niet afleiden dat informatie die hij met de verhuurder deelde, ook automatisch met de Adviseur gedeeld zou worden.
- 5.4 Ook gaat Consument er ten onrechte vanuit dat de Adviseur een vertegenwoordiger is van de verzekeraar. Nu de Adviseur onafhankelijk is, kan de Commissie uitsluitend de werkwijze van de Adviseur beoordelen en buigt zij zich niet over het al of niet verlenen van dekking door de verzekeraar en de vraag of dit terecht is. De Adviseur is daarvoor niet verantwoordelijk, laat staan aansprakelijk te houden.
- 5.5 Een adviseur moet tegenover zijn opdrachtgever de zorg betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon mag worden verwacht. Zie Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003, 375, r.o.v. 3.4.1. Als uitgangspunt geldt dan ook dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten. Of dit ook onverkort van toepassing is tussen de Adviseur en Consument, omdat de Adviseur door de verhuurder is ingeschakeld, beoordeelt de Commissie hierna voor zover dat nodig is.
- 5.6 De verwijten van Consument aan de Adviseur zijn gestoeld op het uitgangspunt dat de Adviseur reeds in juni 2015 op de hoogte was, althans behoorde te zijn, van de schademeldingen van Consument.

Onder verwijzing naar randnummer 5.3 benadrukt de Commissie dat nu de Adviseur en de verhuurder niet zijn te beschouwen als één partij derhalve ook niet de conclusie kan worden getrokken dat de Adviseur in juni op de hoogte was althans behoorde te zijn van de schademelding van Consument bij de verhuurder. De vraag of de verhuurder jegens Consument gehouden was de informatie van Consument met de Adviseur te delen laat de Commissie, met het oog op hetgeen aan het slot van de tweede alinea van randnummer 5.2 is vermeld, buiten beschouwing.

De Commissie kan niet vaststellen dat de Adviseur reeds op 29 juni 2015 op de hoogte is gesteld door de verhuurder. De enkele mededeling van de verhuurder dat hij “de man van de verzekering” heeft ingelicht is onvoldoende om te concluderen dat de Adviseur reeds in juni 2015 op de hoogte was. De Commissie komt tot dat oordeel omdat de verhuurder later aan de Adviseur heeft geschreven dat het de bedoeling was de schade te melden bij

de Adviseur nadat deze schade in alle aspecten duidelijk was. Dat was zeker nog niet het geval op 29 juni 2015.

Met inachtneming van dit alles hanteert de Commissie bij haar verdere beoordeling dan ook als uitgangspunt dat de Adviseur bekend raakte met de schades van Consument, naar aanleiding van contacten daarover met (eerst) de verzekeraar en (later) Consument zelf, medio september 2015. De vertraging in de periode tussen juni en (medio) september 2015 is derhalve niet aan de Adviseur te wijten.

- 5.7 De Commissie gaat thans in op de afzonderlijke onderdelen van de klacht van Consument.

Klacht 1: de Adviseur heeft niet voortvarend melding gemaakt van de schade bij de verzekeraar

- 5.8 Vast staat dat de Adviseur de schades van Consument, binnen twee weken nadat hij daarmee bekend raakte, heeft gemeld bij de verzekeraar. Vervolgens is het traject in gang gezet bij de verzekeraar en heeft de verzekeraar onderzoek laten doen. De Commissie volgt Consument dan ook niet in zijn stelling dat de Adviseur niet voortvarend te werk is gegaan bij de melding van zijn schades.

Klachten 2 en 3: informatievoorziening over de afwikkeling en standpunten van de verzekeraar

- 5.9 Consument verwijt de Adviseur tevens dat hij hem niet op de hoogte heeft gehouden van het verloop van de schadeafhandeling door de verzekeraar. Uit het dossier leidt de Commissie af dat de Adviseur in oktober 2015 een rapport, dat in opdracht van de verzekeraar was opgesteld, heeft doorgeleid aan de verhuurder. Uit het dossier blijkt niet dat de Adviseur dit rapport tevens heeft doorgeleid aan Consument.
- 5.10 De vraag of op de Adviseur de verplichting rustte het rapport aan Consument toe te sturen laat de Commissie onbeantwoord, nu hoe dan ook niet vastgesteld kan worden dat Consument nadeel heeft ondervonden van het feit dat het rapport niet aan hem is toegezonden. Dit klemt temeer nu nadien nog nieuwe rapporten zijn opgemaakt.
- 5.11 Het feit dat er nieuwe rapporten opgemaakt moesten worden (en dat daarmee opnieuw tijd gemoeid was), is overigens niet te wijten aan de Adviseur. Dit is immers gebeurd op verzoek van de verzekeraar. Ook hierbij geldt overigens dat niet vaststaat dat Consument ten gevolge hiervan schade heeft geleden.

Klacht 4: de Adviseur is onvoldoende actief ten behoeve van Consument opgetreden

- 5.12 De Adviseur kon in ieder geval tot eind oktober 2015 geen voorschot ten behoeve van Consument vragen omdat tot op dat moment geen enkel rapport beschikbaar was. Ook nadien was het noodzakelijk nieuwe onderzoeken te doen en rapporten op te maken. Zoals vermeld in randnummer 5.11 is dit niet aan de Adviseur te verwijten.

Ook voor dit onderdeel van de klacht geldt dat de Commissie niet kan vaststellen dat de Adviseur enig verwijt te maken valt.

Klacht 5: de Adviseur heeft zich tegenover de verzekeraar negatief over Consument uitgelaten

- 5.13 Nog daargelaten de vraag of de Adviseur zich daadwerkelijk negatief over Consument heeft uitgelaten tegen de verzekeraar, heeft Consument laten weten ten gevolge hiervan geen schade te hebben geleden. De Commissie onthoudt zich daarom van een oordeel op dit punt.

Klacht 6: de Adviseur heeft de schade met de huurder niet correct afgewikkeld

- 5.14 Alle verwijten die Consument op dit punt maakt, zijn toe te schrijven aan de verhuurder en niet aan de Adviseur. De Adviseur heeft geen rol gehad in de afwikkeling van de schade met de huurder en eventuele schade die Consument ten gevolge hiervan lijdt, kan dan ook niet aan de Adviseur worden toegerekend.

Klacht 7: de Adviseur heeft verzuimd te bewerkstelligen dat alle schades van Consument vergoed worden

- 5.15 Deze klachten zien (voornamelijk) op het al dan niet verlenen van dekking en de omvang van die dekking. Deze vragen behoren in beginsel tot het domein van de verzekeraar en niet tot het domein van de Adviseur.

Subklacht 7a: het eigen risico

- 5.16 Dit is een discussie tussen Consument en de verzekeraar. Aan de Adviseur valt niets te verwijten. Over de inhoud van de discussie oordeelt de Commissie niet, want deze procedure wordt niet gevoerd tegen de verzekeraar.

Subklacht 7b: de schade aan de voorruit

- 5.17 Consument mocht niet uit de mededeling van de Adviseur afleiden dat er dekking was voor deze schade. De oorzaak van de schade was immers op dat moment niet bij de Adviseur bekend. Meer nog is evenwel van belang dat de Adviseur niet de risicodragers is en dat hij derhalve geen (bindende) uitspraken kan doen over de (omvang van de) dekking. Het feit dat om een rekeningnummer is gevraagd waarop de schade kon worden uitgekeerd, maakt dit niet anders. De Adviseur mocht er bovendien op dat moment van uitgaan dat deze schade kon worden vergoed, want de verzekeraar had het geld al aan de verhuurder overgemaakt. De mededeling zelf is dus ook niet aan de Adviseur te verwijten en kan er niet toe leiden dat de Adviseur uit eigen zak dit bedrag aan Consument moet betalen.

Subklacht 7c: de schade aan het deurslot

- 5.18 Hiervoor geldt in de eerste plaats wat ook al is opgeschreven bij randnummer 5.16
- 5.19 Eventuele fouten in de verhouding tot de huurder (retournering van de borgsom) behoren tot het domein van de verhuurder en valt niet aan de Adviseur toe te rekenen.

Subklacht 7d: de schade aan de elektronica en aan de onderzijde

- 5.20 Ook hiervoor geldt in de eerste plaats wat is opgeschreven in 5.16. Voor zover Consument zou stellen dat hij anders gehandeld zou hebben indien hij (eerder) door de Adviseur op de hoogte was gesteld van de bevindingen van (de expert van) de verzekeraar is ook desgevraagd niet gebleken dat dit tot een ander resultaat zou hebben geleid. Te meer niet nu het ook tijdens deze procedure nog mogelijk is gebleken nader onderzoek te verrichten en Consument derhalve ook zelf onderzoek had kunnen laten verrichten om de bevindingen van de (expert van) verzekeraar te weerspreken. Zelfs indien zou worden aangenomen dat de Adviseur anders had moeten handelen (eerder informeren), kan derhalve niet worden vastgesteld dat Consument nadeel heeft ondervonden doordat de Adviseur dit heeft nagelaten.

Subklacht 7e: gevolgschade

- 5.21 Aangezien de Adviseur tot medio september 2015 niet op de hoogte was van de schades, treft hem tot dat moment in ieder geval geen enkel verwijt. Dit geldt vervolgens ook voor de periode tot 22 oktober 2015, omdat eerst op die datum het (eerste) schaderapport verscheen. De definitieve rapportages zijn uiteindelijk in december 2015 verschenen. Op dat moment had de Adviseur mogelijk kunnen handelen, maar de gevolgschade van Consument was toen al geleden. Ten aanzien van de gevolgschade valt de Adviseur derhalve geen enkel verwijt te maken.

Slotconclusie

- 5.22 De conclusie is dat de klacht van Consument op alle onderdelen faalt. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

6. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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.

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.