

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-371
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger en mr. C.E. Polak, leden en
mr. W.H. Luk als secretaris)**

Klacht ontvangen op : 17 maart 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Clemens Financieel Advies, gevestigd te Almere, verder te noemen Tussenpersoon
Datum uitspraak : 12 juni 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft in verband met de verhuizing via zijn tussenpersoon een nieuwe inboedelverzekering aangevraagd. De tussenpersoon heeft Consument gelet op de opgegeven waarde van de inboedel en kostbaarheden erop gewezen dat de woning volgens de assuradeur dient te beschikken over een alarmsysteem en een kluis. Consument heeft een offerte voor een beveiligingssysteem aangevraagd alsmede ter voorbereiding loze leidingen laten aanleggen. Tijdens een inbraak worden diverse voorwerpen waaronder kostbaarheden uit de woning van Consument gestolen. Op dat moment was in de woning geen kluis aanwezig. Een alarmsysteem was er evenmin. De claim wordt door de verzekeraar afgewezen omdat Consument niet aan de gestelde voorwaarden heeft voldaan. Consument is van mening dat de tussenpersoon na de verhuizing navraag had moeten doen naar de aanwezigheid van een kluis en een alarmsysteem. De Commissie is van oordeel dat de tussenpersoon Consument in voldoende mate heeft gewezen op de vereiste beveiligingseisen. De zorgplicht van de tussenpersoon reikt niet zo ver dat hij Consument steeds moet blijven benaderen hierover. Consument heeft een eigen verantwoordelijkheid. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met alle daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Tussenpersoon;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Tussenpersoon.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 4 april 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in januari 2011 bij Tussenpersoon in verband met een nieuwe woning een aanvraag voor een inboedelverzekering ingediend. Mede op basis van de door Consument op het aanvraagformulier opgegeven waarde aan lijfsieraden (€ 30.000,00), heeft Voogd & Voogd Verzekeringen (verder te noemen Gevolmachtigde) een aantal voorwaarden gesteld ten aanzien van de dekking voor inbraak en vandalisme.
- 2.2 Bij e-mailbericht van 14 februari 2011 heeft Tussenpersoon Consument als volgt op de door de gevolmachtigde gestelde eisen gewezen:
*“We hebben n.a.v. uw aanvraagformulier die wij naar Voogd hebben gemaïld nu een mail gekregen dat u moet voldoen aan een aantal eisen i.v.m. de hoeveelheid waardevolle spullen zoals sieraden die u in huis heeft. Graag zouden wij van u weten of u voldoet aan deze eisen.
(...)
In verband met de bijzondere bezittingen onder de inboedelverzekering dient er beveiliging aanwezig te zijn. Onderstaande clausules zullen dan ook op de polis worden geplaatst:*
- 11709 – Kluis lijfsieraden*
De niet gedragen lijfsieraden zijn uitsluitend verzekerd indien deze zijn opgeborgen in een afgesloten inbraakwerende verankerde vloer- of muurkluis met juiste waarde berging en welke is voorzien van een keurmerk Stichting Kwaliteitsbeoordeling Brandkasten (SKB). Er is alleen dekking voor diefstal, wanneer de diefstal vooraf is gegaan door braak aan de buitenzijde van het in de polis omschreven gebouw alsmede aan de kluis waarin de lijfsieraden zijn opgeborgen.
- 11137 – Preventie diefstal, inbraak en vandalisme*
Deze verzekering is ten aanzien van het diefstal-, inbraak- en vandaliserisico aangegaan onder het beding dat alle in de polis genoemde risico-adressen zijn voorzien van een inbraakbeveiliging.”
- 2.3 Consument heeft hierop gereageerd door onder de clausule met betrekking tot de kluis te vermelden: *“Nee, aangezien het een nieuwbouwwoning betreft is dit (nog) niet gedaan”* en voor wat betreft de clausule aangaande de inbraakbeveiliging: *“De woning is opgeleverd volgens Politiekeurmerk, alarm e.d. worden bij definitieve bewoning geïnstalleerd.”*
- 2.4 Gevolmachtigde heeft op 18 augustus 2011 het polisblad afgegeven. De risicodragende partij is Zevenwouden Verzekeringen. Op het bijbehorende clausuleblad staan onder meer de onder 2.2 geciteerde clausules 11137 en 11709 vermeld.
- 2.5 Bij e-mailbericht van 1 september 2011 heeft Tussenpersoon bij Consument geïnformeerd of hij inmiddels was verhuisd naar zijn nieuwe woning. Als reactie hierop heeft Consument de volgende dag als volgt gereageerd: *“Nee, helaas nog niet. Wij hebben momenteel grote problemen met ons pas gelegde (plavuizen)vloer. Hierdoor heeft de verhuizing grote vertraging opgelopen. Ik bel komende week met jullie om e.e.a. door te nemen.”*
- 2.6 Op 8 september 2011 heeft Tussenpersoon Consument per e-mailbericht medegedeeld dat, conform afspraak, een extra inboedelverzekering voor de nieuwe woning was gesloten en voor de oude woning een inboedelverzekering met een lage verzekerde som. Consument zou de polis van Gevolmachtigde moeten hebben ontvangen. Consument heeft op dezelfde dag per e-mailbericht bevestigd dat hij de polisbescheiden had ontvangen.

- 2.7 Op 3 november 2011 heeft Tussenpersoon Consument gevraagd of de problemen omtrent de plavuizenvloer inmiddels waren opgelost en of Consument binnenkort zou verhuizen. Consument heeft Tussenpersoon diezelfde dag medegedeeld dat de problemen omtrent de vloer nog niet waren opgelost maar dat zij hadden besloten voorbereidingen te treffen voor de verhuizing. Volgens Consument zou de verhuizing rond de eerste week van december 2011 plaatsvinden. Op 10 januari 2012 heeft Tussenpersoon opnieuw bij Consument geïnformeerd naar de geplande verhuizing.
- 2.8 Op 5 februari 2013 heeft Tussenpersoon Consument gevraagd of de eerdere woning inmiddels was verkocht dan wel was verhuurd. Als reactie hierop heeft Consument Tussenpersoon op 5 februari 2013 kenbaar gemaakt dat de oude woning per 1 oktober 2012 was verhuurd. In het e-mailbericht van 25 februari 2013 heeft Consument Tussenpersoon het volgende geschreven: *“Ik heb niets meer vernomen na onderstaand mail dus neem ik aan dat het nu goed geregeld is? Verder ontvang ik de laatste tijd post van mijn rechtsbijstandverzekering van ARAG nog op onze oude adres (...) kunnen jullie dit aanpassen naar het nieuwe adres (uiteraard ook voor de andere verzekeringen)?”*
- 2.9 Op 19 augustus 2015 heeft Consument bij de politie aangifte gedaan van inbraak in en diefstal uit de woning.
- 2.10 Gevolmachtigde heeft na ontvangst van de schademelding een schade-expert ingeschakeld om de schade vast te stellen. In het expertiserapport van 29 september 2015 heeft de expert vermeld dat in de woning geen inbraaksignaleringsstelsel was geïnstalleerd en dat een kluis evenmin aanwezig was. De schade-expert heeft de schade vastgesteld op een bedrag van € 20.962,53, waarvan € 16.537,57 aan sieraden.
- 2.11 Na ontvangst van het expertiserapport heeft Gevolmachtigde bij brief van 7 oktober 2015 de claim van Consument afgewezen, omdat ten tijde van de inbraak niet aan de gestelde voorwaarden ten aanzien van de inbraakbeveiliging en de kluis was voldaan.
- 2.12 Tussenpersoon heeft hierop na overleg met Consument Gevolmachtigde verzocht de claim alsnog op grond van coulance te honoreren. In de brief van 7 oktober 2015 heeft Tussenpersoon onder meer het volgende aangevoerd:
“(…) *Wij als tussenpersoon hadden in 2011 enige tijd na oplevering willen checken of verzekerden inmiddels aan de clausules voldeden. Dit is echter helaas niet gebeurd. In de tussentijd waren er veel andere actiepunten: de oplevering van de nieuwe woning verschoof, (...), de verhuisdatum verschoof vele malen omdat er problemen waren met de gelegde plavuizenvloer (uiteindelijk heeft verzekerde een drie jaar durende rechtszaak moeten opstarten waardoor de woning ruim een jaar na oplevering betrokken werd (...)). Onze service-/nazorg-acties zijn erop gefocust geweest al deze ontwikkelingen en dekkingstechnisch en administratief in goede banen te leiden. Dit ging gepaard met meer dan vijftig (telefonisch en digitale) contactmomenten waardoor het herinneren aan het voldoen aan de clausules daarbij uit het zicht is geraakt.*
(...)”
- 2.13 Gevolmachtigde zag in de brief van Tussenpersoon geen aanleiding het standpunt te herzien en handhaafde bij brief van 3 november 2015 het afwijzende standpunt.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert van Tussenpersoon vergoeding van het door de schade-expert vastgestelde schadebedrag van € 20.962,53.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Tussenpersoon toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen als assurantietussenpersoon en voor de gevolgen daarvan aansprakelijk is. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Tussenpersoon heeft verzuimd bij Consument, na zijn verhuizing in september 2012, te informeren of hij een verankerde kluis en een beveiligingsinstallatie in zijn woning had aangebracht. Te meer, nu Consument in februari 2011 Tussenpersoon kenbaar had gemaakt dat hij niet aan de preventieve garantieclausules voldeed. Gelet op de gevolgen voor de dekking in geval van schade, lag het op de weg van Tussenpersoon om Consument op duidelijke en niet voor tweeërlei uitleg vatbare wijze te waarschuwen voor de gevolgen, voor zover Consument niet aan alle preventieve garantieclausules zou voldoen.
- Consument heeft altijd het voornemen gehad een alarminstallatie aan te brengen in de nieuwe woning. Hij had bij de aanbouw van de woning al ter voorbereiding hiervan loze leidingen laten aanleggen. Het was hem evenwel onvoldoende duidelijk dat het ontbreken hiervan gevolgen zou hebben voor de dekking in geval van schade.
- Consument heeft Tussenpersoon bij e-mailbericht van 25 februari 2013 het volgende geschreven: “Ik heb niets meer vernomen na onderstaand mail dus neem ik aan dat het nu goed geregeld is?” Ook nu heeft Tussenpersoon Consument niet gewezen op de vereiste beveiligingsmaatregelen.
- Consument heeft het polisblad van de nieuwe verzekering nimmer ontvangen. Hij is derhalve niet in de gelegenheid geweest kennis te nemen van de voor de dekking vereiste aanwezigheid van een beveiligingssysteem en een kluis. Consument verkeerde in de veronderstelling dat “alles goed geregeld was” en zag derhalve geen noodzaak het polisblad op te vragen.
- Tussenpersoon heeft erkend dat hij nog wilde controleren of Consument inmiddels aan de gestelde voorwaarden zoals genoemd in de clausules voldeed, maar dat dit niet is gebeurd omdat andere zaken speelden die verband hielden met de oplevering van de nieuwe woning van Consument.

Verweer van Tussenpersoon

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

- Tussenpersoon heeft Consument per e-mailbericht van 14 februari 2011 in kennis gesteld van de door Gevolmachtigde gestelde voorwaarden met betrekking tot de aanwezigheid van een beveiligingssysteem en een kluis. De clausules zijn volledig in het e-mailbericht opgenomen.

- Consument heeft hierop aangegeven dat hij (nog) niet aan de gestelde verplichtingen voldeed. Tussenpersoon mocht ervan uitgaan dat Consument voor de kluis en het alarm zou zorgdragen.
- Tussen Consument en Tussenpersoon zijn in de periode na het sluiten van de verzekering circa 50 contactmomenten geweest. Consument heeft tijdens die contactmomenten nimmer kenbaar gemaakt dat hij niet over het polisblad beschikte. Dit hoort dan ook voor rekening en risico van Consument te blijven.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Tussenpersoon in zijn zorgplicht jegens Consument is tekortgeschoten en zo ja, of hij op grond daarvan gehouden tot vergoeding van de door Consument gestelde schade. Vooropgesteld dient te worden dat een assurantietussenpersoon op grond van artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek (BW) tegenover zijn opdrachtgever verplicht is om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot verwacht mag worden. Het is zijn taak daarbij te waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen.
- 4.2 Vast staat dat Tussenpersoon Consument op 14 februari 2011 heeft gewezen op de door Gevolmachtigde gestelde eisen waaraan Consument moest voldoen in verband met de hoeveelheid waardevolle spullen zoals sieraden. De clausules '11709 – Kluis lijfsieraden' en '11137 – Preventie diefstal, inbraak en vandalisme' zijn integraal in het e-mailbericht vermeld. De Commissie acht de tekst van de clausules duidelijk en niet voor meerdere uitleg vatbaar. Het argument van Consument dat de gestelde eisen, als geformuleerd in de clausules, voor hem onvoldoende duidelijk zijn, treft dan ook geen doel.
- 4.3 Voor zover Consument stelt dat hij het polisblad nimmer heeft ontvangen en dus niet in staat is geweest van de vereiste beveiligingsmaatregelen kennis te nemen, overweegt de Commissie dat in het e-mailbericht van 14 februari 2011 expliciet het volgende is vermeld: *“onderstaande clausules zullen dan ook op de polis worden geplaatst”*. Nu niet ter discussie staat dat Consument van de inhoud van het e-mailbericht kennis heeft genomen, kan worden aangenomen dat Consument wist of had kunnen weten dat de clausules eveneens op de polis zouden worden geplaatst.
- 4.4 Tijdens de zitting hebben zowel Consument als Tussenpersoon erkend dat het aanbrengen van de vereiste maatregelen enerzijds en het wijzen op het belang aan de clausules te voldoen anderzijds *“van de radar was geraakt”*. Consument had zelfs al loze leidingen laten aanleggen voor het aanbrengen van een alarmsysteem en offertes voor beveiligingssystemen opgevraagd. Mede door de problemen aan de vloer en het uitstellen van de verhuizing heeft het daadwerkelijk aanbrengen van een alarmsysteem niet meer plaatsgevonden. Tussenpersoon heeft op zijn beurt aangetoond dat hij eind 2011/begin 2012 regelmatig met Consument contact had met betrekking tot de verhuizing en de verzekeringen voor beide woningen. Mede door het uitstel van de verhuizing en de vele mutaties op de verzekeringen is ook bij Tussenpersoon het belang om aan de clausules te voldoen buiten het zicht geraakt.

Voor zover Consument van mening is dat Tussenpersoon zich ervan had moeten vergewissen dat Consument na de verhuizing aan de gestelde voorwaarden voldeed, overweegt de Commissie dat de zorgplicht van Tussenpersoon niet zo ver reikt dat hij Consument hierover moest blijven benaderen. Op Consument rust immers een eigen verantwoordelijkheid. Te meer nu Consument wist dat de woning diende te beschikken over een alarmsysteem en een kluis en hij ook al diverse voorbereidingen had getroffen om een beveiligingssysteem te laten aanbrengen. Het feit dat Tussenpersoon het e-mailbericht van Consument van 25 februari 2013, waarin hij heeft gevraagd of het “*nu goed geregeld is*”, niet heeft beantwoord, doet hieraan niet af.

- 4.5 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat Tussenpersoon jegens Consument niet verwijtbaar heeft gehandeld en dat de vordering dient te worden afgewezen.

5. 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.