

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-566  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T. Boerman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 7 november 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Leenen, gevestigd te Someren, verder te noemen “de Tussenpersoon”  
Datum uitspraak : 23 augustus 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

**Samenvatting**

Consument klaagt zich erover dat de Tussenpersoon zijn zorgplicht jegens hem heeft geschonden en vordert een vergoeding van € 400,00. De Commissie oordeelt dat niet is gebleken dat Consument niet-ontvankelijk is in zijn klacht. De Commissie maakt uit de stukken op dat de Tussenpersoon Consument meermaals op kantoor heeft uitgenodigd om samen te kijken naar de lopende verzekeringen en de persoonlijke situatie van Consument, zodat de Tussenpersoon hem daarover kon adviseren. Consument heeft de ontvangst van deze berichten niet betwist. Niet is gebleken dat Consument heeft gereageerd op de uitnodiging van de Tussenpersoon, zodat de Tussenpersoon naar het oordeel van de Commissie niet kan worden verweten dat hij heeft nagelaten de Verzekering aan te passen met inachtneming van de door Consument gestelde veranderingen in de thuissituatie. Het is de Commissie daarnaast onvoldoende gebleken dat de Verzekering niet passend was voor Consument. De omstandigheid dat Consument zijn e-mail nauwelijks leest, kan niet aan de Tussenpersoon worden tegengeworpen en doet niet af aan het voorgaande. In dit kader merkt de Commissie nog op dat uit de stukken blijkt dat hij ook geen reactie kreeg van de zoon toen de Tussenpersoon e-mails naar het e-mailadres van de zoon stuurde. De gevolgen daarvan dienen voor rekening van Consument te blijven. Niet is vast komen te staan dat de Tussenpersoon zijn zorgplicht jegens Consument heeft geschonden. De vordering wordt afgewezen.

**I. Procesverloop**

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Tussenpersoon;
- het e-mailbericht van de Tussenpersoon van 28 februari 2017;
- Consument heeft desgevraagd niet gereageerd op het verweerschrift van de Tussenpersoon;
- de nadere reactie van de Tussenpersoon.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft op 4 september 1995 via de Tussenpersoon een zogeheten ‘Woonhuis en Inboedel Combi’ verzekering (hierna: ‘de Verzekering’) met de dekking ‘Extra uitgebreid’ gesloten. Op de Verzekering zijn de voorwaarden ‘B 03.2.41 G Woonhuis & Inboedel Combinatieverzekering’ (hierna: ‘de Voorwaarden’) van toepassing.
- 2.2 Op het polisblad van de Verzekering staat het volgende vermeld:

Dekking

OMSCHRIJVING	PREMIE
Inboedel, Extra uitgebreid met waardegarantie	€ 112,84
Woonhuis, Extra uitgebreid met waardegarantie	€ 140,08
Glas	€ 29,10

- 2.3 De Voorwaarden luiden voor zover relevant:

“26.1 WAARVOOR BENT U VERZEKERD BIJ DE DEKKING ‘EXTRA UITGEBREID’?

(...)

26.2 WAARVOOR BENT U VERZEKERD BIJ DE DEKKING ‘COMPLEET’?

Heeft u de dekking Compleet? Dan staat dat op uw polisblad. Wij vergoeden dan niet alleen de schade die in artikel 26.1 staat, maar ook de schade aan uw inboedel door elke andere plotselinge en onverwacht van buiten komende gebeurtenis. Bijvoorbeeld door een slag, stoot of val.”

- 2.4 De correspondentie van de Tussenpersoon met Consument verliep tot en met 2014 per post.
- 2.5 De Tussenpersoon heeft in 2015 meermaals getracht een afspraak met Consument te maken om hem te adviseren of de lopende verzekeringen nog passend zijn. Hierop heeft Consument niet gereageerd.
- 2.6 De eerste uitnodiging van de Tussenpersoon per e-mail was op 26 september 2016. Deze e-mail is naar het e-mailadres van Consument gestuurd.
- 2.7 Op 28 september 2016 heeft Consument bij de Tussenpersoon valschade gemeld aan een PlayStation 4. De Tussenpersoon heeft bij de schademelding de schadeclaim van Consument afgewezen, omdat de Verzekering geen dekking biedt voor val- en stootschade. De zoon van Consument heeft tijdens de schademelding aangegeven dat Consument zijn e-mailadres nauwelijks gebruikt en heeft verzocht dit adres te wijzigen naar zijn e-mailadres.

2.8 Consument heeft op dezelfde dag per e-mailbericht een klacht ingediend bij De Tussenpersoon. Dit e-mailbericht luidt voor zover relevant:

ik heb vandaag 28-09-2016 gebeld met uw kantoor en kreeg daar [REDACTED] aan de lijn. ik heb haar aangegeven dat er schade is ontstaan en ik deze wil melden. er wordt vervolgens globaal gevraagd naar de toedracht en ik krijg meteen te horen dat ze het gaat uitzoeken en mij later of morgen terugbelt. toen ik vroeg of dit vandaag kon kon ze mij niets beloven omdat er 'meer' dingen lagen op haar bureau. ik vind dit niet de manier hoe je met klanten omgaat, er is mij niet gevraagd om wat voor schade het gaat of dit te herstellen is, om wat voor apparaat het gaat etc.

Ook was er helemaal geen empathie vanuit uw medewerker, die het volgens mij druk het met de 'andere' dingen op haar bureau die blijkbaar belangrijker waren dan mijn schade. tenminste dit gevoel had ik.

even later wordt ik teruggebeld door [REDACTED] en ze wijst mijn schade af. mijn ouders hebben gekozen voor een beperkte dekking klinkt het en ze kon dus niets voor mij betekenen. hierop vraag ik hoe het kan dat mijn ouders een verouderde dekking hebben op een polis die bijna 25 jaar loopt. uw collega geeft aan dat dit door mijn ouders komt. ik ben het hier niet mee eens en ik zal uitleggen waarom. het is namelijk zo dat jullie een zorgplicht hebben en hiermee confronteer ik [REDACTED] ook die mij aangeeft dat er gisteren een mailtje is verstuurd naar een emailadres van mijn vader over nazorg (een mail die meer op reclame lijkt dan op zorgplicht). nu is het zo dat mijn vader al eerder heeft aangegeven aan jullie dat hij vrijwel niets doet met zijn mail en alle BELANGRIJKE mailtjes naar dit adres mogen. het enige wat ik ontvang is reclame en nieuwsbrieven... niet bepaald belangrijk en NIETS met zorgplicht te maken. ik heb mijn ernstige twijfel of jullie wel aan de zorgplicht hebben voldaan voor onze polis. Mijn ouders zijn al ongeveer 25 jaar bij u verzekerd en nog steeds met een prehistorische dekking die vrijwel niets vergoedt.

2.9 De Tussenpersoon heeft op 30 september 2016 in zijn reactie hierop per e-mailbericht de volgende vragen aan Consument gesteld:

*“Graag ontvang ik reactie op onderstaande vragen binnen 5 werkdagen, om te komen tot een zorgvuldige klachtenbehandeling*

*Klacht – U stelt dat de huidige dekking (extra uitgebreid) voor uw inboedelverzekering, een dekking is die niets vergoed en niet van deze tijd zou zijn.*

- Hieruit concludeer ik dat u bekend bent met de dekking extra uitgebreid, is dit juist*
- Waarop baseert u dat een extra uitgebreide dekking niet passend is bij uw huidige persoonlijke situatie*
- Is in uw persoonlijke situatie iets gewijzigd, waardoor de dekking zou moeten worden aangepast.*
- Wilt u dat de dekking extra uitgebreid wordt omgezet naar all-risk, zodat een vergelijkbare schade zoals deze is gemeld op 28 september wel gedekt is in de toekomst.*
- U stelt dat wij zijn tekortgeschoten in onze zorgplicht, kunt u dit nader toelichten”*

2.10 Op 2 oktober 2016 heeft de zoon van Consument als gemachtigde gereageerd op het e-mailbericht van de Tussenpersoon. Het e-mailbericht luidt voor zover relevant:

*“De meeste antwoorden kun je vinden in mijn klacht. En over de dekking wil ik graag pas oordelen nadat de klacht is afgewikkeld.*

*Wanneer is er voor de laatste keer gevraagd wat voor spullen we thuis hebben wat de waarde hiervan is en tegen elke risico wij dit willen verzekeren? Dit is namelijk de zorgplicht om te controleren of de dekking nog voldoende is voor de situatie. En zoals je eerder kon lezen in mijn klacht ben ik ook niet tevreden over hoe ik te woord ben gestaan en geholpen.”*

2.11 Consument heeft vanaf december 2016 geen premie meer betaald.

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

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert uitkering van het schadebedrag van € 400,00.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat de Tussenpersoon zijn zorgplicht jegens Consument heeft geschonden.

- Consument vertrouwde erop dat hij goed verzekerd is en geen beperkte dekking heeft.
- Er hebben zich gedurende de jaren meerdere veranderingen in de thuissituatie plaatsgevonden. De Tussenpersoon had de beperkte dekking op de Verzekering hierdoor moeten wijzigen.
- Consument gebruikt zijn e-mailadres nauwelijks en hij heeft 2 á 3 jaar geleden bij de Tussenpersoon aangegeven dat de Tussenpersoon zijn zoon moet mailen indien het belangrijke informatie betreft. Dit is niet goed doorgekomen, waardoor belangrijke e-mails van de Tussenpersoon naar Consument zijn gestuurd.
- Consument is ontevreden over de handelwijze van de Tussenpersoon in de klachtenprocedure.

#### *Verweer van de Tussenpersoon*

3.3 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 centrale vraag in dit geschil is of de Tussenpersoon zijn zorgplicht jegens Consument heeft geschonden.

4.2 De Tussenpersoon stelt zich primair op het standpunt dat Consument niet-ontvankelijk is in zijn klacht nu de daadwerkelijke schade € 130,00 bedraagt en dit minder is dan het financiële belang van € 150,00 zoals vereist is indien een klacht bij Kifid wordt ingediend. Hierover oordeelt de Commissie dat de Tussenpersoon zijn stelling geenszins heeft onderbouwd. Kifid kent een dergelijk vereiste ook niet. Ten aanzien van het argument van de Tussenpersoon dat Kifid de zoon van Consument als gemachtigde niet dient te accepteren omdat hij de belangen van Consument niet dient, merkt de Commissie op dat dit zich beperkt tot de relatie tussen Consument en zijn zoon waarover de Commissie geen oordeel kan geven. In artikel 9 van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) (hierna: “Reglement”) is aangegeven in welke gevallen Kifid een klacht van een consument niet behandelt. Geen van de situaties zoals genoemd in artikel 9 van het Reglement doet zich hier voor.

4.3 Nu niet is gebleken dat Consument niet-ontvankelijk is in zijn klacht, zal de Commissie overgaan tot inhoudelijke beoordeling van het dossier.

*Zorgplicht assurantietussenpersoon*

- 4.4 De rechtsverhouding tussen Consument en de Tussenpersoon dient te worden gekwalificeerd als een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 Burgerlijk Wetboek (BW). Op de Tussenpersoon rust in dit kader derhalve op grond van artikel 7:401 BW een zorgplicht jegens Consument. In de jurisprudentie is die zorgplicht nader uitgewerkt in die zin dat een assurantietussenpersoon tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon mag worden verwacht. Zie HR 10 januari 2003, NJ 2003, 375, rov. 3.4.1.
- 4.4 Consument stelt dat er zich gedurende de jaren na het afsluiten van de Verzekering meerdere veranderingen hebben voorgedaan in zijn thuissituatie, waardoor de Tussenpersoon de beperkte dekking op de Verzekering had moeten wijzigen. De Commissie maakt uit de stukken op dat de Tussenpersoon Consument meermaals op kantoor heeft uitgenodigd om samen te kijken naar de lopende verzekeringen en de persoonlijke situatie van Consument, zodat de Tussenpersoon hem daarover kon adviseren. Consument heeft de ontvangst van deze berichten niet betwist. Niet is gebleken dat Consument heeft gereageerd op de uitnodiging van de Tussenpersoon, zodat de Tussenpersoon naar het oordeel van de Commissie niet kan worden verweten dat hij heeft nagelaten de Verzekering aan te passen met inachtneming van de door Consument gestelde veranderingen in de thuissituatie. Het is de Commissie daarnaast onvoldoende gebleken dat de Verzekering niet passend was voor Consument. De omstandigheid dat Consument zijn e-mail nauwelijks leest, kan niet aan de Tussenpersoon worden tegengeworpen en doet niet af aan het voorgaande. In dit kader merkt de Commissie nog op dat uit de stukken blijkt dat hij ook geen reactie kreeg van de zoon toen de Tussenpersoon e-mails naar het e-mailadres van de zoon stuurde. De gevolgen daarvan dienen voor rekening van Consument te blijven.
- 4.5 De Commissie betreurt het dat Consument ontevreden is over de klachtafhandeling door de Tussenpersoon. Consument heeft in dit kader echter niet onderbouwd waarover hij precies ontevreden is en welke verbeterpunten er zijn voor de Tussenpersoon. Het is de Commissie niet gebleken dat Consument financiële schade heeft geleden door de handelwijze van de Tussenpersoon ten aanzien van de interne klachtprocedure.
- 4.6 Gelet op het voorgaande concludeert de Commissie dat niet is komen vast te staan dat de Tussenpersoon zijn zorgplicht jegens Consument heeft geschonden.

## **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](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.*