

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-017  
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger en mr. M.C.M. van Dijk, leden en  
mr.dr.drs. H.M.B. Brouwer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 12 februari 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Portegies Verzekeringen, hypotheken, pensioenen en financiële planning B.V.,  
gevestigd te Beverwijk, verder te noemen Tussenpersoon  
Datum uitspraak : 8 januari 2018  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Tussenpersoon wist ten tijde van het afsluiten van de inboedelverzekering dat woning zou worden verbouwd en daarom voorlopig onbewoond zou blijven. Tussenpersoon heeft tussentijds nog eens geïnformeerd of Consument al was verhuisd, waarop Consument heeft laten weten dat men nog aan het verbouwen was. Het lag onder die omstandigheden op de weg van Tussenpersoon om Consument erop te wijzen dat dekking onder de inboedelverzekering zou worden opgeschort indien de woning langer dan 180 dagen onbewoond bleef. Tussenpersoon heeft dit nagelaten en is daarom tekortgeschoten in de nakoming van de op hem jegens Consument rustende zorgplicht en aansprakelijk voor de als gevolg daarvan door Consument geleden schade.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier d.d. 12 februari 2017;
- het verweerschrift van Tussenpersoon d.d. 1 mei 2017;
- de repliek van Consument d.d. 18 mei 2017;
- de dupliek van Tussenpersoon d.d. 24 juli 2017;
- de reactie op dupliek van Consument d.d. 15 augustus 2017.

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 6 november 2017 en zijn aldaar verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft via Tussenpersoon een inboedelverzekering, verder ook te noemen (inboedel)verzekering, bij Avéro Achmea, verder te noemen Verzekeraar, afgesloten.
- 2.2 Consument heeft op 12 april 2016 telefonisch contact gehad met Tussenpersoon over een wijziging betreffende een inboedel-en opstalverzekering in verband met een verhuizing. Daarbij is besproken dat voor de inboedelverzekering een overbruggingsperiode zou gelden.

Tussenpersoon heeft in een bevestigend e-mailbericht van dezelfde datum aangegeven graag te vernemen wanneer de verzekerde inboedel zich op het nieuwe adres zou bevinden.

2.3 Vanaf 2 mei 2016 is de gewijzigde opstal- en inboedelverzekering van Consument voor drie locaties ingegaan, te weten [het nieuwe adres] (het nieuwe adres), [het oude adres] (het oude adres) en [gehuurde opslagruimte] (een gehuurde opslag).

2.4 Bij de verzekering behoren de Bijzondere Voorwaarden Uniekverzekering Inboedels, verder te noemen de Voorwaarden. Artikel 3 van deze Voorwaarden luidt:

*“**Bewoond** Tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, geldt de verzekering alleen indien de woning bewoond is. Indien de woning tijdelijk onbewoond is, blijft de verzekering nog gedurende ten hoogste 180 dagen van kracht, daarna wordt de dekking opgeschort. Gedurende deze 180 dagen zijn geld en geldswaardig papier en lijfsieraden alleen verzekerd indien deze zijn opgeborgen in een brandkast of kluis.’*

2.5 Per e-mail van 1 augustus 2016 heeft Tussenpersoon aan Consument geschreven: *“Is al bekend wanneer jullie gaan verhuizen naar het nieuwe adres? Dienen de risicoadressen op de inboedelverzekeringen al aangepast te worden?”*

Consument heeft hierop geantwoord dat ze nog aan het verbouwen zijn en niet weten wanneer de nieuwe woning klaar is en betrokken kan worden.

2.6 Tussen 3 november 2016 22:30 uur en 5 november 2016 om 9:30 uur is ingebroken in het huis, gelokaliseerd aan [het nieuwe adres]. Consument heeft op 5 november 2016 bij de politie aangifte van diefstal gedaan. Het proces-verbaal van de aangifte is opgemaakt op 18 november 2016 door de Politie te [woonplaats].

2.7 Op 11 november 2016 heeft Consument het schadeformulier ingevuld en heeft per e-mail contact plaatsgevonden met Tussenpersoon. Op 18 januari 2017 heeft Tussenpersoon aan Consument laten weten dat de inboedelclaim volgens Verzekeraar niet voor vergoeding in aanmerking kwam omdat de woning aan [het nieuwe adres] meer dan 180 dagen onbewoond was. Volgens een opgave van [expertise bureau] van 5 december 2016 zijn uit de woning gereedschappen en bouwmaterialen ontvreemd met een waarde van ongeveer € 12.000.

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

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert € 8.946,--. Dit bedrag omvat de waarde van de gestolen goederen, waaronder gereedschappen, bouwmaterialen, verfmaterialen, rolluiken en een fotocamera.

#### *3.2 Grondslagen en argumenten daarvoor*

Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Tussenpersoon heeft zijn zorgplicht geschonden.

- Het is aan de Tussenpersoon om te attenderen op de clausule waaruit blijkt dat de inboedel van een onbewoond pand slechts gedurende beperkte tijd kan worden verzekerd. Juist omdat Consument een leek is, maakt hij gebruik van een Tussenpersoon.
- Als Consument door Tussenpersoon erop was geattendeerd dat de inboedel van het pand niet langer verzekerd was, had hij ervoor gezorgd dat die spullen niet in het onbewoonde pand achterbleven.
- Tussenpersoon was ervan op de hoogte dat het pand aan [het nieuwe adres] nog niet bewoond was omdat daar bouwwerkzaamheden plaatsvonden.
- Tussenpersoon is geen bemiddelaar maar adviseur, zoals blijkt uit de Polisoverzichten.
- Bij het afsluiten van de verzekering heeft Consument niet de voorwaarden ontvangen waarnaar Tussenpersoon verwijst. Consument heeft toen slechts het polisblad ontvangen waarop werd verwezen naar de CFP-ALG505 Avero Achmea Comfortplan, Algemene Voorwaarden.

#### *Verweer Tussenpersoon*

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

- Verzekeraar draagt het risico. Tussenpersoon is niet de risicodrager. Het is ook aan de Verzekeraar om het risico te beoordelen en eventueel te accepteren of af te wijzen of beperkende voorwaarden of termijnen te stellen. Tussenpersoon is slechts bemiddelaar.
- De aansprakelijkheidsverzekeraar van Tussenpersoon heeft de claim afgewezen.
- Uit de polisvoorwaarden blijken de beperkende voorwaarden waar Consument kennis van had kunnen nemen.
- Consument zou zich tot de Verzekeraar moeten wenden.

#### **4. Beoordeling**

Kern van het geschil is de vraag of Tussenpersoon Consument er in de gegeven omstandigheden voor had moeten waarschuwen dat de dekking onder de inboedelverzekering voor [het nieuwe adres] na 180 dagen leegstand zou worden opgeschort.

Volgens vaste jurisprudentie van de Hoge Raad dient een assurantietussenpersoon tegenover zijn opdrachtgever de zorg 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. Tot deze taak behoort in beginsel ook dat - kort gezegd - de assurantietussenpersoon de verzekeringnemer tijdig opmerkzaam maakt op de gevolgen die hem bekend geworden feiten voor de dekking van de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen kunnen hebben. Dit brengt mee dat hij erop toeziet dat door of namens de verzekeringnemer aan de verzekeraar tijdig alle mededelingen worden gedaan waarvan hij, als redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon, behoort te begrijpen dat die de verzekeraar ervan zullen (kunnen) weerhouden om, voor zover in deze zaak van belang, een beroep te doen op het vervallen van het recht op schadevergoeding wegens de niet-nakoming van de in de polisvoorwaarden opgenomen mededelingsplicht ter zake van risicoverzwarende omstandigheden.

Daarbij gaat het om feiten en omstandigheden die aan de assurantietussenpersoon bekend zijn of die hem redelijkerwijs bekend behoorden te zijn. Bij dit laatste geldt dat indien de tussenpersoon met betrekking tot een hem bekende omstandigheid die mogelijk tot een beroep op risicoverzwaarig aanleiding kan geven, niet over voldoende gegevens beschikt of niet ervan mag uitgaan dat de gegevens waarover hij beschikt nog volledig en juist zijn, hij daarnaar bij zijn cliënt dient te informeren. Zie HR 10 januari 2003, ECLI: NL:HR:2003:AF0122, r.o. 3.4.1.

- 4.1 De Commissie stelt vast dat uit de vaststaande feiten volgt dat Tussenpersoon ten tijde van het afsluiten van de inboedelverzekering wist dat de woning aan [het nieuwe adres] zou worden verbouwd en daarom voorlopig onbewoond zou blijven. Op 1 augustus 2016 heeft Tussenpersoon nog eens geïnformeerd of Consument al was verhuisd, waarop Consument heeft laten weten dat men nog aan het verbouwen was. Het lag onder die omstandigheden op de weg van Tussenpersoon om Consument erop te wijzen dat dekking onder de inboedelverzekering zou worden opgeschort indien de woning aan [het nieuwe adres] langer dan 180 dagen onbewoond bleef. Tussenpersoon heeft dit ten onrechte nagelaten. Tussenpersoon is daarom tekortgeschoten in de nakoming van de op hem jegens Consument rustende zorgplicht en aansprakelijk voor de als gevolg daarvan door Consument geleden schade.

Het verweer van Tussenpersoon dat Consument zich niet tot hem, maar tot Verzekeraar dient te wenden wordt gepasseerd. Uit de polisvoorwaarden blijkt immers dat de dekking onder de inboedelverzekering na 180 dagen leegstand wordt opgeschort, zodat niet duidelijk is waarom Verzekeraar gehouden zou zijn alsnog uit te keren. In zijn e-mail van 18 januari 2017 schrijft Tussenpersoon ook zelf dat hij in de polisvoorwaarden geen ruimte ziet voor een andere conclusie. Consument heeft verder onbetwist gesteld dat hij, indien hij had geweten dat de dekking onder de inboedelverzekering was opgeschort, de bouwmaterialen en gereedschappen niet in de woning zou hebben achtergelaten en deze bij een tijdige waarschuwing door Tussenpersoon dus niet zouden zijn gestolen. Tussenpersoon heeft tot slot tegenover de gedetailleerde opgave van de gestolen goederen, de omvang van de door Consument gestelde schade niet voldoende gemotiveerd betwist. De vordering van Consument is derhalve toewijsbaar.

## 5. Beslissing

De Commissie beslist - bij wege van niet-bindend advies - dat Tussenpersoon binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 8.946,--.

*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 40 van het Reglement.*