



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-13
d.d. 10 januari 2012**

(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, prof.mr. M.L. Hendrikse en mr. B.F. Keulen, leden, en
mr.dr.s. D.J. Olthoff, secretaris)

Samenvatting

Inboedelverzekering. Diefstal van lijfsieraden en dekkingsbeperking. Het door de expert vastgestelde schadebedrag is aanzienlijk hoger dan de maximum dekking voor sieraden onder de inboedelpolis. Consument verwijt de tussenpersoon dat deze hem niet heeft geattendeerd op de noodzaak van een aanvullende (kostbaarheden)verzekering en hij vordert vergoeding van de niet betaalde schade onder aftrek van de premie die hij verschuldigd zou zijn geweest indien hij een aanvullende verzekering zou hebben gesloten. De Commissie oordeelt enerzijds dat het op de weg van de tussenpersoon had gelegen om tussentijds te verifiëren of de verzekeringssituatie van consument nog overeenstemde met zijn woonsituatie. Anderzijds rustte op de verzekeringnemer een eigen verantwoordelijkheid om zijn tussenpersoon op de hoogte te houden van wijzigingen in de (woon)situatie. De Commissie oordeelt dat consument en de tussenpersoon in gelijke mate aan de schade hebben bijgedragen, reden om deze schade gelijk (ieder 50 %) over hen te verdelen.

I. Procedure

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

- Het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument van 28 januari 2011;
- het ingevulde en door Consument op 28 januari 2011 ondertekende vragenformulier met bijlagen;
- het antwoord van Aangeslotene van 26 april 2011;
- de repliek van Consument van 20 juni 2011;
- de aanvulling op de repliek (ongedateerd);
- de dupliek van Aangeslotene van 11 juli 2011.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 31 oktober 2011.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument heeft via een voorganger van Aangeslotene in 1974 een inboedelverzekering gesloten. Deze polis is in de portefeuille van Aangeslotene gekomen in 1984. In artikel 3 van de verzekeringsvoorwaarden is bepaald dat voor diefstal van lijfsieraden een maximale vergoeding wordt verleend van f 5.000,- per gebeurtenis.
- 2.2 Op 2 maart 2009 is schade ontstaan als gevolg van diefstal van inboedelgoederen, waaronder sieraden.
- 2.3 Het schadebedrag voor lijfsieraden is vastgesteld op € 18.210,-. Door de verzekeraar is uitkering verleend tot (omgerekend) € 2.270,- zijnde de maximum dekking van sieraden onder de inboedelpolis. Aanvullend is - coulancehalve - door de verzekeraar € 2.270,- betaald, zodat in totaal € 4.540,- aan Consument is uitgekeerd.
- 2.4 Consument heeft Aangeslotene aansprakelijk gesteld voor de niet verzekerde schade, een en ander met inachtneming van de premie die Consument zou hebben betaald voor een kostbaarhedenverzekering. Consument meent dat Aangeslotene voor de schade moet opkomen omdat deze Consument had moeten attenderen op de noodzaak van een aanvullende verzekering c.q. een kostbaarhedenverzekering.

3. Geschil

Consument vordert van Aangeslotene vergoeding van de niet betaalde schade, zijnde € 13.670,- nog te verminderen met het door Consument genoten premievoordeel.

- 3.1 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
 - Aangeslotene is als assurantietussenpersoon tekort geschoten in de behartiging van de belangen van Consument waardoor een groot deel van de diefstalschade van 2 maart 2009 niet is vergoed. Voor deze schade is Aangeslotene aansprakelijk omdat deze Consument had moeten attenderen op de noodzaak van een aanvullende verzekering c.q. een kostbaarhedenverzekering.
 - Volgens vaste jurisprudentie dient de assurantietussenpersoon tegenover zijn opdrachtgever de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot mag worden verwacht. Het behoort tot de taak van de assurantietussenpersoon om te waken voor de belangen van Consument.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- De inboedelverzekering is in 1974 gesloten, kostbaarheden maakten toen nog integraal onderdeel uit van de inboedel. In 1984 is de verzekering overgenomen door Aangeslotene. Deze heeft sindsdien nimmer actie ondernomen om de verzekering te actualiseren, zelfs niet bij de verhuizing naar een appartement in 2002. Pas in mei 2009, na de schadedatum derhalve, heeft Aangeslotene een inboedelwaardemeter aan Consument toegezonden.

3.2 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende als verweer aangevoerd:

- Consument beschikte over de verzekeringsvoorwaarden en had derhalve op de hoogte behoren te zijn van de maximering van de uitkering bij diefstal van sieraden.
- Er was voor Aangeslotene geen aanleiding te veronderstellen dat Consument waardevolle sieraden had. Het had op de weg van Consument gelegen om Aangeslotene hierover te informeren.
- De risicodragende verzekeraar heeft gedurende de looptijd van de verzekering diverse malen via acties verzekerden geattendeerd op de risico's van niet (voldoende) verzekerd zijn. Consument heeft hier niet op gereageerd.
- Aangeslotene heeft regelmatig met consument gesproken over de verzekeringsportefeuille.
- Consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat hij een kostbaarhedenverzekering zou hebben gesloten indien hij daarvan op de hoogte was geweest. De premie is immers aanzienlijk hoger dan de gemiddelde premie voor een inboedelverzekering. Niet uitgesloten is dat de verschuldigde premie voor een kostbaarhedenverzekering over de afgelopen jaren hoger is dan het nog openstaande schadebedrag.

4. Beoordeling

4.1 In deze zaak staat de vraag centraal in hoeverre Aangeslotene in zijn hoedanigheid van assurantietussenpersoon ten opzichte van zijn opdrachtgever - Consument - de zorg heeft betracht die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam assurantietussenpersoon mag worden verwacht. Als uitgangspunt heeft hierbij te gelden dat het tot taak van de assurantietussenpersoon behoort te waken voor de belangen van de verzekeringnemers van de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen, ongeacht de vraag of hij zelf betrokken is geweest bij de totstandkoming van de verzekeringen. Daarbij past dat de assurantietussenpersoon bij gelegenheid verifieert of de lopende verzekering(en) tussentijds dient/dienen te worden aangepast (Vergelijk HR 10-01-2003, NJ 2003, 375).



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 4.2 Tegelijkertijd rust op de verzekeringnemer een eigen verantwoordelijkheid c.q. een mededelingsplicht indien zich nieuwe feiten of omstandigheden voordoen die aanleiding geven tot herziening van de lopende verzekering(en). Tevens wordt Consument geacht op de hoogte te zijn van de inhoud van de verzekeringsvoorwaarden en de eventueel daarin opgenomen dekkingsbeperkingen.
- 4.3 De Commissie oordeelt dat het op de weg van Aangeslotene had gelegen om bij Consument tussentijds na te gaan of de lopende polis nog passend was gezien de (woon)situatie van Consument. In dat kader mag van Aangeslotene in het algemeen een actieve houding worden verwacht, maar zeker bij een verhuizing of een schade melding. Aangeslotene had in ieder geval bij die gelegenheden moeten verifiëren of Consument de beschikking had over voldoende informatie, zoals een inboedelwaardemeter, om te beoordelen of zijn verzekeringen eventueel aanpassing behoeften. Ofschoon Aangeslotene verwijst naar gevoerde gesprekken, biedt het dossier onvoldoende onderbouwing voor de vaststelling dat Aangeslotene voldoende inspanningen heeft verricht om een situatie van (ongewild) niet verzekerd zijn van Consument te voorkomen. Immers is niet meer uit de gespreksnotities van Aangeslotene af te leiden dan dat Consument niets had gemeld aan bijzonderheden, maar niet dat Aangeslotene daarnaar gericht en voldoende specifiek heeft gevraagd. Op grond hiervan oordeelt de Commissie enerzijds dat Aangeslotene haar onder 4.1 genoemde zorgplicht niet is nagekomen en zij in beginsel dient op te komen voor de door Consument geleden schade in verband met de diefstal van de lijfsieraden, voor zover niet reeds (coulancehalve) vergoed.
- 4.4 Anderzijds oordeelt de Commissie dat op verzekeringnemer een eigen verantwoordelijkheid rustte om zich te vergewissen van de inhoud van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden. Door Consument wordt de toepasselijkheid daarvan niet betwist en evenmin is de uitleg van de voorwaarden op dit punt voor discussie vatbaar. De schade is mede een gevolg van een omstandigheid die aan Consument zelf kan worden toegerekend, wat een vermindering van de schadevergoedingsplicht rechtvaardigt. De Commissie is van oordeel dat Consument en Aangeslotene in gelijke mate aan de schade hebben bijgedragen, reden om deze schade gelijk (ieder 50%) over hen te verdelen.
- 4.5 Het voorgaande leidt de Commissie tot het oordeel dat de vordering van Consument gedeeltelijk zal worden toegewezen. De niet door de verzekeraar betaalde schade is groot € 13.670,- (€ 18.20,- minus € 4540). Deze € 13.670,- moet nog verminderd worden met een bedrag gelijk aan de premie voor een kostbaarhedenverzekering vanaf de datum van verhuizing van Consument in 2002 - het moment waarop Aangeslotene in ieder geval doelgericht de verzekerings situatie van Consument had moeten doorlichten - tot de schadedatum 2 maart 2009, door de Commissie geschat op een afgerond bedrag van € 4700,- (inclusief rente wegens het voordeel van



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

besparing en gebaseerd op een, gelet op de schadeomvang, verzekerd bedrag van € 18.000,- en een jaarpremie van 3,75%). Dan resteert een schade van € 8970,- , waarvan de helft door Consument wordt gedragen. Een en ander resulteert in een schadevergoeding van € 4485,-.

Tevens dient Aangeslotene over te gaan tot vergoeding van de eigen bijdrage van Consument voor de behandeling van dit geschil, zijnde een bedrag van € 50,-.

5. Beslissing

De Commissie beslist, bij wijze van niet - bindend advies, dat Aangeslotene overgaat tot het betalen van een schadevergoeding van € 4485,- aan Consument. Tevens dient Aangeslotene over te gaan tot vergoeding van de eigen bijdrage van Consument voor de behandeling van dit geschil, zijnde een bedrag van € 50,-. Beide betalingen dienen binnen twee weken na ontvangst van deze beslissing door Aangeslotene te worden gedaan.

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