



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 120 d.d. 8 december 2009
(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. E.M. Dil-Stork en mr. drs. M.L. Hendrikse)

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;
- de klacht, ontvangen bij brief van 28 januari 2008;
- het vragenformulier, door Consument ondertekend op 20 november 2008;
- het antwoord van Aangeslotene van 27 april 2009;
- de repliek van Consument van 26 mei 2009; en
- de dupliek van Aangeslotene van 11 juni 2009.

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 9 november 2009.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument heeft per 29 juli 2005, door tussenkomst van Aangeslotene, bij een verzekeraar een verzekering voor zijn stacaravan gesloten. Op het aanvraagformulier is als bouwjaar van de stacaravan van Consument vermeld '1980' en als gewenste dekking is opgenomen 'Uitgebreid inclusief hagel/storm'.
- 2.2 Op het door de verzekeraar afgegeven polisblad staat bij de omschrijving van de dekking vermeld 'Brand/diefstal'.
- 2.3 Op 18 januari 2007 is de caravan van Consument door een zware storm verwoest. De door de verzekeraar ingeschakelde schade-expert heeft in zijn rapport van 13 februari 2007 vastgesteld dat de herstellkosten meer bedragen dan het verschil tussen de waarde van de caravan voor en na het evenement zodat de schaderegeling op basis van totaal verlies van toepassing is. De totale schade bedraagt blijkens het



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

rapport van de ingeschakelde expert € 4.500,-. De verzekeraar is niet tot vergoeding van de geleden schade aan Consument overgegaan omdat stormschade niet gedekt was onder de polis.

- 2.4 Consument heeft zich bij Aangeslotene beklagd over het feit dat de polis niet overeenkwam met de dekking zoals vermeld in het aanvraagformulier. Aangeslotene heeft bij brief van 16 november 2007 aan Consument bevestigd dat op diezelfde datum een gesprek tussen een medewerker van zijn kantoor en Consument heeft plaatsgevonden. In die brief staat het volgende vermeld:

‘Wij hebben heden de € 2.250,00 als coulance uitkering aan u uitbetaald. Dit is 50% van de schade, zoals eerder mondeling afgesproken was tussen u en (...). Wij gaan ervan uit dat de schade bij deze is afgehandeld’.

- 2.5 Bij brief van 30 november 2007 heeft Consument Aangeslotene medegedeeld dat hij het in de brief van 16 november 2007 door Aangeslotene vermelde bedrag nog niet had ontvangen. Voorts heeft Consument medegedeeld dat hij nog meer schade had geleden waaronder gevolgschade ten bedrage van € 1.200,- (standplaatskosten). Deze schade zou Consument blijkens zijn brief niet op Aangeslotene verhalen mits Aangeslotene binnen 2 weken het gehele schadebedrag aan hem zou overmaken. Tevens heeft Consument in deze brief aangekondigd bij gebreke van een reactie vóór 15 december 2007 een klacht in te dienen bij Kifid.

- 2.6 Bij brief van 13 december 2007 heeft Aangeslotene Consument het volgende medegedeeld:

‘Wij zijn bereid uit coulance overwegingen de helft van het bedrag, € 1.200,00, dat u voor de standplaats moet betalen te vergoeden, € 600,00. Dit omdat u door de schade aan de caravan, hiervan geen gebruik heeft kunnen maken. Wij gaan er dan vanuit dat de schade dan naar behoren is afgehandeld, daarbij verwijzen wij naar de mondelinge afspraak met (...), dat wij de helft van de schade voor onze rekening zouden nemen’.

- 2.7 Bij brief van 18 december 2007 heeft Consument medegedeeld in te stemmen met het door Aangeslotene in zijn brief van 13 december 2007 gedane aanbod.

- 2.8 Toen betaling uitbleef heeft Consument een klacht bij Kifid ingediend. Bij brief, ingekomen bij de Ombudsman Financiële Dienstverlening op 26 februari 2008, heeft Aangeslotene aan de Ombudsman Financiële Dienstverlening medegedeeld dat hij de gedane toezegging zou nakomen en dat per 1 maart 2008 zou worden overgegaan tot



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

vergoeding van de schade. Aangeslotene is evenwel tot op heden niet tot betaling overgegaan.

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert van Aangeslotene nakoming van de door hem gedane toezegging, inhoudende dat € 2.850,- aan Consument zal worden betaald.

Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:

- Aangeslotene is gehouden de door hem gedane toezeggingen om tot coulance-uitkering over te gaan na te komen. Aangeslotene heeft daaraan immers nimmer voorwaarden gesteld.
- Aangeslotene heeft de op hem rustende zorgplicht geschonden. Consument heeft voor zijn stacaravan uitgebreide dekking gevraagd inclusief hagel/storm. Aangeslotene heeft nagelaten de door verzekeraar afgegeven polis te controleren en heeft Consument er niet op geattendeerd dat hij dekking exclusief stormschade verkreeg. Indien de caravan vanwege zijn bouwjaar bij de verzekeraar niet meer voor storm te verzekeren was, had Aangeslotene ervoor moeten zorgen dat de caravan van Consument elders voor stormschade verzekerd kon worden.

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

- Het door Aangeslotene gedane aanbod is door Consument niet, althans niet duidelijk aanvaard. In zijn brief van 18 december 2008 stelde Consument immers als nieuwe voorwaarde dat vóór 4 januari 2008 door Aangeslotene moest zijn betaald en dat hij dan zou overwegen de klacht in te trekken.
- Aan de toezegging om coulancehalve de helft van de door Consument geleden schade te vergoeden, heeft Aangeslotene als voorwaarden verbonden dat Consument al zijn bij Aangeslotene lopende verzekeringen in de portefeuille van Aangeslotene zou laten en voorts dat hij zijn klacht zou intrekken. Dit is ook niet door Consument weersproken. Op het moment dat Aangeslotene overwoog om de toegezegde bedragen over te maken, diende Consument bij Aangeslotene een klacht in ter zake van een via Aangeslotene gesloten autoverzekering, en stelde hij Aangeslotene in kennis van zijn voornemen zijn verzekeringen bij Aangeslotene weg te halen, zodat niet aan de aan de toezegging verbonden voorwaarden werd voldaan. Ook wist Aangeslotene niet zeker of hij aan de door Consument gestelde voorwaarden kon voldoen omdat de door Consument genoemde termijn tot 4 januari 2008 reeds was verstreken.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- Aangeslotene heeft niet gehandeld in strijd met de op hem rustende zorgplicht. Bij de aanvraag voor de verzekering is de uitdrukkelijke wens van Consument om zijn caravan tegen stormschade te verzekeren niet uitzonderlijk kenbaar gemaakt en ook niet afzonderlijk besproken. Ook was het door de verzekeraar gevoerde beleid, inhoudende dat caravans ouder dan 12 jaren niet verzekerd kunnen worden tegen stormschade, voor Aangeslotene niet geheel duidelijk. Bovendien rust op Consument een eigen verantwoordelijkheid om te checken of de polis wel voldoet aan aangevraagde verzekering. Een andere bemiddeling door Aangeslotene had er bovendien niet in geresulteerd dat de stormschade wel was verzekerd.

4. Beoordeling

- 4.1 Het door Aangeslotene gedane aanbod om 50% van de door Consument geleden schade, als gevolg van het niet verzekerd zijn van zijn stacaravan voor stormschade, te vergoeden, zoals blijkt uit de aan de Commissie overgelegde brieven van Aangeslotene aan Consument van 16 november 2007 en 13 december 2007, is door Consument bij brief van 18 december 2007 aanvaard. Vast staat derhalve dat tussen partijen een overeenkomst tot stand is gekomen, inhoudende dat Aangeslotene 50% van de door Consument geleden stormschade zou vergoeden.
- 4.2 Aangeslotene is deze overeenkomst niet nagekomen. Uit de aan de Commissie overgelegde stukken is niet gebleken dat aan het door Aangeslotene gedane aanbod nadere voorwaarden waren gesteld. Voorts heeft Aangeslotene in zijn brief van 16 november 2007 ongeclausuleerd vermeld dat hij inmiddels reeds tot betaling was overgegaan. Bovendien heeft Aangeslotene tegenover de Ombudsman toegezegd dat hij tot betaling zou overgaan en volgens mededeling van Consument ter zitting heeft Aangeslotene hem in de week voordat de zitting van de Commissie plaatsvond nogmaals toegezegd tot betaling te zullen overgaan.
- 4.3 De Commissie is dan ook van oordeel dat Aangeslotene de met Consument gesloten overeenkomst dient na te komen. Dit betekent dat Aangeslotene € 2.850,- aan Consument dient te voldoen.
- 4.4 Aangeslotene zal voorts als in het ongelijk gestelde partij aan Consument diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht dienen te voldoen.

5. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene binnen een termijn van 30 dagen na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

€ 2.850,- vergoedt, en voorts Consument diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,- , vergoedt.