



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 89 d.d. 19 oktober 2009
(mr. B. Sluijters, voorzitter, mr. drs. M.L. Hendrikse, mr. M.M. Mendel, dr. D.F. Rijkels, arts,
en dr. B.C. de Vries, arts)

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 22 mei 2007, aangevuld bij brieven van 17 augustus 2007 en 3 januari 2008;
- het antwoord van Aangeslotene van 9 oktober 2007 en 30 januari 2008;
- de repliek van Klager van 15 februari 2008;
- de dupliek van Aangeslotene van 12 maart 2008;
- de brief van Aangeslotene van 8 januari 2009;
- de brief van Aangeslotene van 20 januari 2009;
- de brief van Klager van 3 februari 2009;
- de brief van Klager van 20 maart 2009; en
- de brief van Aangeslotene van 23 april 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 beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 19 januari 2009.

Beide partijen hebben ter zitting hun standpunten toegelicht. De Commissie heeft de procedure aangehouden en Klager heeft ingestemd met een onderzoek naar de schadeoorzaak en schadevaststelling door een forensisch expertisebureau. Partijen hebben verklaard het door dit expertisebureau op te stellen rapport als bindend te zullen aanvaarden. Een afschrift van het door het forensisch expertisebureau opgestelde rapport heeft Aangeslotene de Geschillencommissie toegezonden bij brief van 23 april 2009. De conclusie van dit rapport is dat de feitelijke oorzaak van het door Klager genoemde loskomen van de tegels in de badkamer niet is vast te stellen. Voorts wordt door de forensisch expert op basis van de hem bekende gegevens aangenomen dat in het kader van mogelijke schade aan de badkamer van Klager geen sprake is geweest van een onrechtmatige of nalatige handeling van de verzekerde van Aangeslotene.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 De bovenbuurman van Klager is in augustus 2006 tijdens een verbouwing aan zijn huis door de houten verdiepingsvloer gegaan. Hierdoor is schade ontstaan in de woning van Klager. Klager heeft zijn bovenbuurman voor deze schade aansprakelijk gesteld.
- 2.2 Aangeslotene heeft, als AVP-verzekeraar van de bovenbuurman van Klager, de schademelding doen onderzoeken door een expertisebureau. Op 3 oktober 2006 heeft de schade-expert Klager bezocht en op 12 januari 2007 heeft hij een rapport opgesteld. De expert heeft de opstalschade in de toiletruimte van Klager blijkens dit rapport vastgesteld op € 1.900,- en de inboedelschade op € 180,-. Aangeslotene heeft begin februari 2007 € 2.080,- aan Klager overgemaakt en op 20 februari 2008 de wettelijke rente over de schadevergoeding van de toiletruimte ten bedrage van € 48,33.
- 2.3 Klager heeft voorts schade gemeld aan zijn badkamer en/of een andere ruimte in zijn woning die eveneens door onrechtmatig handelen van zijn bovenbuurman zou zijn ontstaan. Wat betreft deze schadeclaim heeft Aangeslotene zich op het standpunt gesteld dat, nu deze schadeclaim nogal afwijkt van de melding van zijn verzekerde, een bezoek door een forensisch expertisebureau vereist is. Voorts heeft Aangeslotene Klager medegedeeld dat hij pas na het bezoek van dit bureau een standpunt over de mate van aansprakelijkheid aan de zijde van zijn verzekerde kan innemen.
- 2.4 Klager heeft geweigerd de forensisch expert te ontvangen. Aangeslotene heeft Klager bij brief van 10 april 2007 medegedeeld tot sluiting van het dossier over te gaan nu Klager bleef bij zijn weigering om de forensisch expert te ontvangen en bovendien naliet om met andere bewijsstukken aan te tonen wat de oorzaak en de omvang van de door hem geclaimde overige schade is.

3. Geschil

- 3.1 Klager vordert van Aangeslotene vergoeding van de door de verzekerde van Aangeslotene aan hem toegebrachte schade conform hetgeen Klager heeft afgesproken met de door Aangeslotene ingeschakelde schade-expert op 3 oktober 2006.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Klager verwijt Aangeslotene, kort en zakelijk weergegeven, het volgende:

- Aangeslotene komt de afspraken die Klager heeft gemaakt met de door Aangeslotene ingeschakelde schade-expert niet na en eist een nieuw onderzoek door een forensisch expert;
- Aangeslotene heeft gehandeld in strijd met de Wet Bescherming Persoonsgegevens door gegevens van Klager op te vragen bij een andere verzekeraar en informatie over Klager aan de expert door te geven;
- Aangeslotene, dan wel de door hem ingeschakelde expert, verdraait feiten, afspraken en rapporten en handelt hierdoor mogelijk strafbaar.

3.2 Aangeslotene heeft inhoudelijk verweer gevoerd, maar heeft zich primair op het standpunt gesteld dat de Commissie niet bevoegd is het geschil in behandeling te nemen. Kort en zakelijk weergegeven heeft Klager de volgende formele verweren aangevoerd:

- De Commissie is niet bevoegd het geschil in behandeling te nemen omdat Klager niet kan worden aangemerkt als 'consument' in de zin van artikel 1 van het Reglement en voorts het optreden van Aangeslotene als aansprakelijkheidsverzekeraar en vertegenwoordiger van zijn verzekerde tegenover benadeelde niet valt onder het in artikel 1 van het Reglement opgenomen begrip financiële dienst. Daarmee voldoet de zaak niet aan de definities van de begrippen 'geschil' en 'klacht' zoals eveneens opgenomen in artikel 12 van het Reglement;
- De door Klager geuite bezwaren tegen de wijze waarop Aangeslotene de schade heeft behandeld, hebben geen betrekking op een financieel belang of een te leveren prestatie. Er wordt derhalve niet voldaan aan de in artikel 6.2 van het Reglement gestelde eis dat de vordering meer dan € 100,- moet belopen;
- De Commissie dient zich onbevoegd te verklaren ten aanzien van de klacht dat er is gehandeld in strijd met de Wet Bescherming Persoonsgegevens omdat een klacht op het gebied van verwerking van persoonsgegevens bezwaarlijk kan worden gezien als een geschil of klacht in de zin van het Reglement, nog daargelaten dat een privacyklacht geen betrekking heeft op een vordering van meer dan € 100,-;
- De Commissie is niet bevoegd te beoordelen of Aangeslotene zich heeft schuldig gemaakt aan een strafbaar feit;



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- Er is sprake van een fatale termijnoverschrijding omdat artikel 11.1 van het Reglement bepaalt dat het geschil wordt voorgelegd door het door de Commissie te verstrekken en door de Klager in te vullen formulier. Dit formulier is eerst na het verstrijken van de in artikel 10.1 onder d van het Reglement genoemde drie-maandetermijn ingediend. Niet ter zake doet dat de klachtbrief (van 22 mei 2007) wel binnen die termijn is ingediend.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie zal eerst ingaan op het primaire door Aangeslotene gevoerde verweer. Daarin is de vraag aan de orde of de Commissie bevoegd is om te oordelen in aansprakelijkheidskwesties waarin een persoon zoals Klager een vordering instelt tegen de aansprakelijkheidsverzekeraar van degene die hij aansprakelijk acht voor de door hem geleden schade.
- 4.2 In artikel 6 van het Reglement van de Commissie is bepaald dat iedere Klager een Geschil aanhangig kan maken.
In artikel 1 van het Reglement is 'Geschil' gedefinieerd als 'Elke blijk van onvrede inzake financiële producten of financiële dienstverlening, tussen een Klager en een of meer Aangeslotene(n) (...)'.
'Consument' is in artikel 1 van het Reglement gedefinieerd als 'De afnemer van een financiële dienst of elke andere bij een overeenkomst betreffende een financieel product of financiële dienstverlening middellijk of onmiddellijk belanghebbende (...)'.
In datzelfde artikel is 'Financiële Dienst' gedefinieerd als 'Een financiële dienst als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht'.
- 4.3 Klager stelt dat zijn bovenbuurman, de verzekerde van Aangeslotene, onrechtmatig jegens hem heeft gehandeld en uit dien hoofde tegenover hem aansprakelijk is voor de door hem dientengevolge geleden schade. Hij spreekt in deze procedure de aansprakelijkheidsverzekeraar van zijn bovenbuurman aan. Deze aansprakelijkheidsverzekeraar heeft een financiële dienst in de zin van de Wet op het financieel toezicht verricht, te weten een (aansprakelijkheids)verzekering, maar niet ten opzichte van Klager, maar ten opzichte van zijn contractuele wederpartij die verzekeringnemer en verzekerde is in het kader van de met de Aangeslotene gesloten verzekeringsovereenkomst. Klager is dus geen 'afnemer van een financiële dienst'. Ook indien Klager toch als Consument in de zin van art. 1 van het Reglement zou worden beschouwd omdat hij als derde-gelaedeerde wel 'middellijk of onmiddellijk belanghebbende' bij deze dienst zou zijn, zou hem dat niet kunnen baten. De Commissie legt artikel 1 van haar Reglement zo uit dat het begrip 'middellijk of onmiddellijk belanghebbende' een aan deze toekomende directe actie (bijvoorbeeld



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

artikel 7:954 BW) of een eigen recht (bijvoorbeeld artikel 6 Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen) veronderstelt. Aan geen van deze vereisten voldoet Klager.

- 4.4 Op grond van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat zij niet bevoegd is om het onderhavige geschil in behandeling te nemen. De overige door Aangeslotene aangevoerde (formele) verweren behoeven daarom geen beoordeling.

5. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat zij niet bevoegd is om het tussen Klager en Aangeslotene gerezen geschil in behandeling te nemen.