Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-335
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 21 november 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Datacombinatie Yacht Verzekeringen B.V., gevestigd te Brielle, verder te noemen Tussenpersoon, en Yachtrisk B.V., gevestigd te Kamperland, verder te noemen Gevolmachtigde
Datum uitspraak	: 15 april 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt enerzijds over de opzegging van de bootverzekering door Gevolmachtigde en anderzijds over het niet vergoeden van de gehele schade als gevolg van brand op zijn boot. Het eerste klachtonderdeel is opgelost, in die zin dat Gevolmachtigde bereid is gevonden de opzegging te wijzigen naar een opzegging met wederzijds goedvinden. Voor de beoordeling van de schade-claim zijn de verzekeringsvoorwaarden van belang. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument niet voldaan aan de verplichting om voldoende zorg te betrachten. Niet is gebleken dat het voor Consument redelijkerwijs niet mogelijk was om de beschadigde voorwerpen van zijn zeiljacht te verwijderen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Gevolmachtigde;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Gevolmachtigde;
- de aanvullende stukken van Gevolmachtigde na de zitting;
- de reactie daarop van Consument.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 november 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft via Tussenpersoon voor zijn boot, een Pikmeer 9.50, bij Gevolmachtigde een bootverzekering met als ingangsdatum 9 april 2015. De risicodragende verzekeraar was TVM Verzekeringen.

2.2 In de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden VN2017 (hierna: de Voorwaarden) is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

"Artikel 26. Voldoende zorg/onderhoud en onvoldoende zorg/onderhoud
Te allen tijde dient de normale voorzichtigheid in acht te worden genomen met betrekking tot het verzekerd object alsmede de aanwezige inboedel. U dient zorgt te dragen dat voldoende schadevoorkomende – alsmede voldoende schadebeperkende maatregelen worden genomen.
(…)
Ter verkrijging van meer duidelijkheid over het begrip onvoldoende zorg/onderhoud geven wij u hieronder een nadere (niet limitatieve) opsomming wat hieronder wordt verstaan.
(…)
d) Buiten het vaarseizoen het niet verwijderen van makkelijk te verwijderen zaken, zoals nautische-, audio-, audiovisuele apparatuur, kleding, inboedel, buitenboordmotor, volgboot en gereedschappen tenzij dit redelijkerwijs niet uitvoerbaar is. Tevens dient buiten het vaarseizoen te worden verwijderd, eenvoudig te verwijderen zaken vanaf dek, uit bakskisten, alsmede de zeilen, buiskappen, rolfokhoezen, huik en reddingsvlot voor zover tijdens deze periode niet met de boot wordt gevaren. De van boord verwijderde zaken dienen in een deugdelijk afgesloten ruimte te zijn opgeslagen. Als periode buiten het vaarseizoen wordt beschouwd: de periode tussen 1 november tot 1 maart daaropvolgend van ieder jaar. Het is nimmer toegestaan laptops, notebooks, al dan niet voor navigatiedoeleinden, aan boord te hebben tijdens uw afwezigheid."

2.3 Bij brief van 21 september 2017 heeft Tussenpersoon Consument meegedeeld dat de bootverzekering per eerstvolgende prolongatiedatum zou worden overgesloten naar London Verzekeringen, een handelsnaam van Allianz Benelux B.V. In dat kader heeft Gevolmachtigde een polisblad afgegeven.

2.4 Tussenpersoon heeft Consument per e-mailbericht van 7 november 2017 een afschrift van het meest actuele polisblad en een set van de verzekeringsvoorwaarden toegezonden. Dit deed Tussenpersoon uit serviceoverweging omdat, volgens Tussenpersoon, veel verzekerden hierom vroegen voor de winterstalling.

2.5 Op 4 januari 2018 is als gevolg van brand schade aan het vaartuig van Consument ontstaan. De boot stond op dat moment in de winterstallingloods. Consument heeft deze schade bij Tussenpersoon gemeld. Hierop heeft Tussenpersoon [naam expertisebureau], verder te noemen 'de Expert', ingeschakeld om de schade vast te stellen.

De Expert heeft in een voorlopig expertiserapport van 22 februari 2018 een deelschadebedrag van € 9.684,18 opgenomen. In een 1e tussenrapport van 5 april 2018 is een deelschade van € 6.158,61 vastgesteld. Op 13 juni 2018 volgde een sluitend expertiserapport, waarin de Expert voor de uitgevoerde herstelwerkzaamheden een schadebedrag van € 18.954,82 heeft opgenomen en voor de geclaimde schade aan de losse inboedel en uitrusting een bedrag van € 2.725,57. Het bedrag voor de uitrusting en inboedel is vastgesteld aan de hand van een door Consument overgelegde inventarisatielijst. Omdat Consument een deel van de inboedel al had weggegooid, is de Expert niet in staat geweest een deel van de geclaimde goederen te inspecteren. Hierover heeft de Expert in het laatste rapport het volgende opgenomen:

*"De items met een * betreffen de items waarvan verzekerde schadefoto's heeft overlegd of die tijdens onze eerdere expertise door ondergetekende zijn gezien. De door verzekerde opgegeven bedragen achten wij marktconform. In hoeverre de door verzekerde geclaimde losse inboedel en uitrusting voor vergoeding in aanmerking komen, laten wij ter beoordeling aan verzekeraars."*

De items op de lijst met een * zijn bij elkaar opgeteld een bedrag van € 1.804,69.

2.6 Tussenpersoon heeft Consument bij brief van 26 juni 2018 als volgt geïnformeerd:

In deze schade werden 3 rapporten opgemaakt, te weten:

Voorlopig rapport	€ 9.684,18
1e voorlopig rapport	€ 6.158,61
Eindrapport	€ 18.954,82
Totaal	**€ 34.797,61**

Betaald werd:

1e betaling voorschot	€ 9.434,18
2e betaling voorschot	€ 6.158,61
3e betaling voorschot	€ 7.489,74
Betaling 26-06-2018	€ 8.255,98

Zaken welke niet voor vergoeding in aanmerking komen:
- € 3.209,10 (zie onderstaand)

Totaal	€ 34.547,61
Eigen risico	€ 250,00
Totaal	**€ 34.797,61**

Reactie van gevolmachtigde:

Conform artikel 26, sub d.: niet vergoed worden de navolgende zaken daar deze van boord dienden te zijn.

(…)

Kussens en matrassen	*€ 2.350,00*
Kuiptent	*€ 520,30*
Gordijnen	*€ 338,80*
Totaal	***€ 3.209,10***

(…)

*Thans resteert uitsluitend nog hetgeen de expert heeft gerapporteerd over de aanwezig inboedel. Hiervoor wordt in diens rapport een bedrag opgenomen van € 2.725,57. Dit bedrag is opgesplitst in een deel wat de expert niet kon controleren daar u deze inboedel tegen de wens en verzoek van de expert in voortijdig heeft weggegooid. Dit verklaart tevens de posten voorzien van * en de posten zonder *.*

In artikel 26 sub d van polis model VN2017 staat vermeld:

Artikel 26. Voldoende zorg/onderhoud en onvoldoende zorg/onderhoud.
Te allen tijde dient de normale voorzichtigheid in acht te worden genomen met betrekking tot het verzekerd object alsmede de aanwezige inboedel. U dient zorg te dragen dat voldoende schadevoorkomende- alsmede voldoende schade beperkende maatregelen worden genomen.

(…)

Op grond van het gestelde in eerdergenoemd artikel menen wij dat alle zaken zoals vermeld in de opgave van de expert voor een totaalbedrag van € 2.725,57 niet voor vergoeding in aanmerking komt, daar deze conform eerdergenoemd artikel van uw polisvoorwaarden van boord hadden moeten zijn.

2.7 Bij brief van 24 juli 2018 heeft Gevolmachtigde Consument als volgt geïnformeerd:

Naar aanleiding van uw schrijven dd. 23-07-2018 zenden wij de rapporten welke zijn opgemaakt door [redacted] Expertise, en de gedane betalingen hierop.

Tussen het totaal bedrag van de expertiserapporten en daarop uitgevoerde betaling resteert er een bedrag van € 6.184,67.

Voor de toelichting van dit bedrag bestaande uit € 3.209,10 en € 2.725,57 verwijs ik u naar blad 2 en blad 3 van ons schrijven dd. 26-06-2018, en tevens is in dit bedrag begrepen het van toepassing zijnde eigen risiko van € 250,00 per gebeurtenis.

Voorlopig rapport	€ 9.684,18
1e voorlopig rapport	€ 6.158,61
Eindrapport 1	€ 18.954,82
Eindrapport 2	€ 2.725,57
Totaal rapport	**€ 37.523,18**

Betaald werd:

1e betaling voorschot	€ 9.434,18
2e betaling voorschot	€ 6.158,61
3e betaling voorschot	€ 7.489,74
Betaling 26-06-2018	€ 8.255,98
Totaal betaald	**€ 31.338,51**

Totaal rapport	€ 37.523,18
Totaal betaald	€ 31.338,51
Verschil	€ 6.184,67

2.8 Consument heeft hierop als volgt per aangetekende brief van 28 juli 2018 gereageerd:

"Op 23 juli j.l. stuurde ik u een brief met het verzoek mij afschriften te zenden van alle door u gevoerde correspondentie v.v. met Yachtrisk B.V. en van het expertiserapport van [naam expertisebureau].

Tot mijn verbazing ontving ik gisteren niet van u maar van Yachtrisk de rapportage van [naam expertisebureau] *alsmede de eerder aan mij verstuurde creditfakturen/schadeuitkeringsbevestigen van 06-03-18, 13-04-18, 23-0518 en 26-0618.*

De gevraagde afschriften van de correspondentie mocht ik evenwel nog niet ontvangen.

Om in staat te zijn om inhoudelijk goed en volledig te kunnen reageren op uw brief d.d. 26 juni j.l. is het essentieel dat ik de beschikking krijg over het volledige dossier. Ik verzoek u dan ook nogmaals om toezending daarvan."

2.9 Tussenpersoon heeft Consument per e-mailbericht van 30 juli 2018 als volgt geïnformeerd:

"U heeft een aangetekend stuk van ons kantoor geweigerd om onduidelijke redenen.

Voor de goede orde bericht ik u dat wij hierin hebben aangegeven dat uw polis per eerstkomende prolongatiedatum zijnde 01-10-2018 00.00 uur niet meer zal worden geprolongeerd en dat wij u adviseren per deze datum/tijd uw boot elders te verzekeren."

2.10 Consument heeft Tussenpersoon meegedeeld dat hij geen aangetekende brief had ontvangen. Volgens Tussenpersoon was de aangetekende brief wel aangeboden, maar is de ontvangst ervan door Consument geweigerd. Als reactie hierop heeft Consument Tussenpersoon per e-mailbericht van 1 augustus 2018 het volgende geschreven:

"Mij is een stuk aangeboden in een blanco envelop en zonder vermelding van een afzenderadres. Dat soort stukken weiger ik te ontvangen! Ik herhaal dat u in het verzekeringscontract geen partij bent, u handelt als intermediair. Ik ben 1 september weer thuis. Indien de gevolmachtigde mij een aangetekend stuk wenst aan te bieden dan kan dat alsdan. Van een opzegging is derhalve geen sprake."

2.11 Consument heeft Tussenpersoon per aangetekende brief van 17 augustus 2018 meegedeeld dat hij de brief inhoudende de opzegging van de verzekering niet had ontvangen. Consument wenste nu zelf de verzekering per 1 oktober 2018 te beëindigen.

2.12 Tussenpersoon heeft Consument per e-mailbericht van 12 september 2018 een royements-verklaring toegezonden, waarin als reden van de afgifte is vermeld: *"Royement opzegging gevolmachtigde"*. De royementsverklaring is bij brief van 17 september 2018 nogmaals per fysieke post verzonden.

2.13 Consument heeft bij brief van 25 september 2018 bij Gevolmachtigde bezwaar gemaakt tegen de opzegging van zijn verzekering en verzocht om de beëindiging van de verzekering om te zetten naar een opzegging door Consument. Aangezien een antwoord hierop uitbleef, heeft Consument per aangetekende brief van 15 oktober 2018 aan Gevolmachtigde bezwaar gemaakt tegen de opzegging van de verzekering en de afhandeling van de schadeclaim.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Gevolmachtigde:

1) de opzegging van de verzekering wijzigt van een opzegging door Gevolmachtigde naar een opzegging door Consument en daarnaast alle verzochte correspondentie met betrekking tot de schadeafhandeling toezendt; en

2) het door de Expert vastgestelde schadebedrag van € 6.184,67 uitkeert. Onderdeel van dit bedrag is de vastgestelde inboedelschade van € 1.804,69. Daarnaast vordert Consument een bedrag van € 250,00 als vergoeding voor de door hem gemaakte kosten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument heeft ter onderbouwing van zijn vorderingen het volgende aangevoerd.

- Tussenpersoon heeft de belangen van Consument onvoldoende behartigd, door bij het oversluiten van de verzekering van TVM Verzekeringen naar London Verzekeringen niet te vertellen dat dit via Gevolmachtigde verliep. Gelet op de relatie tussen Tussenpersoon en Gevolmachtigde is sprake van een belangenverstrengeling. Als Consument wist dat de verzekering via Gevolmachtigde liep, zou hij zelf de relatie met Tussenpersoon dan wel de door hem aangeboden verzekering per 1 oktober 2017 hebben opgezegd.
- Gevolmachtigde heeft zonder opgave van redenen de verzekering opgezegd.
- Consument heeft de aangetekende brief van Gevolmachtigde over de opzegging van de verzekering niet in ontvangst genomen, omdat de brief is verzonden zonder vermelding van een afzender. Gevolmachtigde weigert verder de verzochte correspondentie, waaronder een deel van de expertiserapporten en de brieven met betrekking tot de opzegging van de verzekering door Gevolmachtigde, toe te zenden en beantwoordt de toegezonden brieven niet.
- Consument heeft Tussenpersoon op 17 augustus 2018 meegedeeld dat hij de verzekering zelf per 1 oktober 2018 wenste op te zeggen. Gevolmachtigde heeft deze opzegging echter niet verwerkt. De opzegging van de verzekering door Gevolmachtigde kan tot nadelige gevolgen leiden bij de aanvraag van een nieuwe verzekering.
- Gevolmachtigde heeft de eerder verrichtte (deelschade) uitkeringen ten onrechte benoemd als voorschotten.

- De schadeomvang is op grond van de verzekeringsvoorwaarden door een schade-expert vastgesteld. Gevolmachtigde weigert echter ten onrechte het resterende schadebedrag van € 6.184,67 aan Consument te betalen. Dit geldt ook voor de inboedelschade van € 1.804,69 die eveneens door de Expert is vastgesteld.

Verweer van Gevolmachtigde en Tussenpersoon

3.3 Gevolmachtigde heeft mede namens Tussenpersoon de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Ter Zitting

4.1 Gevolmachtigde heeft zich ter zitting bereid getoond de opzegging van de verzekering te wijzigen naar een opzegging met wederzijds goedvinden. Consument heeft hiermee ingestemd. De Commissie heeft Gevolmachtigde verzocht de aanpassing na de zitting schriftelijk te bevestigen en Consument alle expertiserapporten toe te sturen. Gevolmachtigde heeft de expertiserapporten per e-mail overgelegd en hij heeft bij brief van 15 november 2019 aan Consument bevestigd dat de beëindiging van de verzekering met wederzijds goedvinden heeft plaatsgevonden. Dit brengt met zich dat Consument in de situatie is gebracht als zou hij de verzekering zelf hebben opgezegd. De Commissie zal de klacht van Consument over de opzegging van de verzekering dan ook niet meer behandelen.

4.2 Partijen zijn er tijdens de zitting niet in geslaagd het geschil over de afhandeling van de schadeclaim in der minne te regelen. De Commissie zal in het vervolg deze klacht van Consument behandelen.

5. Beoordeling

5.1 Waar het geschil nu nog om draait is de vraag of Gevolmachtigde gehouden is het resterende deel van de door de Expert vastgestelde schade ad € 6.184,67 en de door Consument geclaimde verhaalskosten van € 250,00 te vergoeden.

5.2 Bij de beantwoording van de vraag of Gevolmachtigde deze kosten moet vergoeden, geldt als uitgangspunt datgene wat tussen partijen is afgesproken; oftewel hetgeen in de verzekerings-voorwaarden staat. Uit artikel 26 van de Voorwaarden volgt dat Consument te allen tijde de normale voorzichtigheid in acht moet nemen met betrekking tot de boot en de aanwezige inboedel. Onder ‘onvoldoende zorg en onderhoud’ wordt onder meer verstaan het buiten het vaarseizoen niet verwijderen van makkelijk te verwijderen zaken zoals inboedel, tenzij dit redelijkerwijs niet uitvoerbaar is. Ook eenvoudig te verwijderen zaken moeten buiten het vaarseizoen vanaf het dek en uit bakskisten worden verwijderd. Dit geldt ook voor de zeilen, buiskappen, rolfokhoezen, huik en reddingsvlot.

5.3 Tussen Consument en Gevolmachtigde bestaat een verschil van mening over de vraag of Consument voldoende zorg en onderhoud heeft betracht. Consument stelt dat hij voldoende zorg heeft betracht en voert in zijn brief van 3 februari 2020 onder meer aan dat de meeste eigenaren van zeiljachten tijdens de winter hun zeilen en buiskappen verwijderen. Echter, het interieur van zeiljachten onttrekt zich volgens Consument aan het zicht. Naast het feit dat kleine, meestal getinte ruiten niet de mogelijkheid bieden om in het jacht te kijken, sluiten veel zeiljachteigenaren de gordijnen. Kuiptenten blijven volgens Consument doorgaans ook aanwezig om schade aan de betimmering door vogels en condens te voorkomen. Gevolmachtigde is van mening dat Consument niet heeft voldaan aan de hiervoor genoemde verplichting, zodat de schade ook niet voor vergoeding in aanmerking komt. Daarbij stelt Gevolmachtigde in zijn brief van 15 augustus 2019 het volgende: *"U mag van mij aannemen dat wij boten zien in de winterstalling welke echt leeg zijn en dat de door klager achtergelaten zaken niet gebruikelijk zijn. Wij hebben ook in onze stukken naar klager hiervan melding gemaakt."*.

5.4 De Commissie is van oordeel dat de wijze waarop zeiljachteigenaren doorgaans hun zeiljachten klaarmaken voor de winter niet bepalend is voor de vraag of Consument voldoende zorg heeft betracht. Zoals hiervoor al is vermeld, zal voor de beoordeling van deze zaak moeten worden uitgegaan van hetgeen in de verzekeringsvoorwaarden is bepaald. Vaststaat dat Consument de kussens, de matrassen, de kuiptent, de gordijnen en de overige uitrusting en losse inboedel niet van de zeiljacht heeft verwijderd. Niet is gebleken dat het verwijderen van deze zaken voor Consument redelijkerwijs niet mogelijk was. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument hiermee niet voldaan aan zijn verplichting om voldoende zorg te betrachten als genoemd in artikel 26 van de Voorwaarden. De schade valt niet onder de dekking van de verzekering en Gevolmachtigde is dan ook niet gehouden Consument het resterende schadebedrag van € 6.184,67 te betalen. Voor vergoeding van de door Consument gevorderde verhaalskosten van € 250,00 bestaat dan evenmin een rechtvaardiging.

6. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.