KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 13 d.d. 9 maart 2009
(mr. M.M. Mendel, voorzitter, mr. E.M. Dil - Stork en mr. B. Sluijters)

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- de door partijen met de Ombudsman Financiële Dienstverlening gevoerde correspondentie;
- de brief van Consument van 7 februari 2008 met bijlagen, ontvangen op 8 februari 2008;
- de brief van Consument van 3 maart 2008 met bijlage;
- het antwoord van Aangeslotene van 1 augustus 2008 met bijlagen;
- de repliek van Consument van 29 augustus 2008;
- de dupliek van Aangeslotene van 8 september 2008;

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

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

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op maandag 2 februari 2009.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Aangeslotene maakt deel uit van een groep van bedrijven die in verzekeringen actief zijn. Consument had bij Aangeslotene een inboedelverzekering afgesloten. Voorts had hij door de bemiddeling van Aangeslotene bij een tot de groep behorende verzekeringmaatschappij een motorrijtuigverzekering afgesloten.
Naar aanleiding van een door Consument op zijn inboedelverzekering geclaimde schade aan een salontafel (glas gebroken) en een zitbank (de rugleuning een brandplek en de zitting een scheur), ontstaan tijdens een kinderfeestje, heeft Aangeslotene bij brief van 8 november 2005 aan Consument bericht dat vergoeding van deze schade werd afgewezen met een beroep op artikel 6 aanhef en sub 6 van het op de inboedelverzekering van toepassing zijnde Algemeen Reglement. Aangeslotene heeft Consument voorts bericht dat deze verzekering per 22 november 2005 werd beëindigd conform het bepaalde in artikel 7.3 van het Algemeen Reglement, dat de motorrijtuigverzekering door de verzekeraar werd opgezegd

per de contractsvervaldatum 1 maart 2006 overeenkomstig artikel 7.1 van het Algemeen Reglement en dat de persoonlijke gegevens van Consument zouden worden opgenomen in het incidentenregister van Aangeslotene, hetgeen inhoudt dat Consument bij de groep acht jaar lang geen verzekeringen meer kan afsluiten.

2.2. Genoemd artikel 6 aanhef en sub 6 bepaalt: 'Van de verzekering zijn uitgesloten alle schaden, kosten of rechten op uitkering (…) waarover de verzekeringsnemer, een verzekerde of een begunstigde, ook na daarop gewezen te zijn, een onvolledige of onware opgave doet voor wat betreft de aard, de oorzaak of omvang. Geen verplichting tot wijzen op het doen van een onvolledige of onware opgave bestaat als deze gedaan wordt met het doel de maatschappij te misleiden;'

2.3. Genoemd artikel 7.3 bepaalt dat de verzekering eindigt (…): 'veertien dagen na opzegging naar aanleiding van een schade'. Nader bepaalt het artikel: 'de opzegging kan plaatsvinden tot uiterlijk dertig dagen nadat de schade is betaald of afgewezen'.
Genoemd artikel 7.1 bepaalt dat de verzekering eindigt (…): 'op de contractsvervaldatum indien de verzekeringsnemer of de maatschappij de verzekering tenminste één maand voor de contractsvervaldatum schriftelijk aan de ander heeft opgezegd en deze opzegging tot die datum handhaaft'.

2.4. Blijkens een brief van 21 maart 2006 van Aangeslotene heeft deze de brandschade aan de rugleuning van de zitbank alsnog in behandeling genomen, maar vallen beide andere schades niet onder de dekking van de inboedelverzekering.

3 Geschil

3.1. Consument vordert omdat hij na opzegging van zijn motorrijtuigverzekering door Aangeslotene elders zo'n verzekering heeft moeten afsluiten, naar zijn opgave ter zitting: vergoeding van zijn schade ten bedrage van € 1000,- doordat hij nu elders meer premie moet betalen. Verder heeft Aangeslotene weliswaar al circa € 300,- betaald voor de schade aan de zitbank, aldus Consument, maar Consument wil, naar zijn opgave ter zitting, in totaal een bedrag van € 700,- als vergoeding voor de schade aan de zitbank ontvangen. Voorts wil Consument een schriftelijk excuus van Aangeslotene voor het feit dat deze zijn kinderen 'daders' noemde.

3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
Aangeslotene heeft tot op de dag van de zitting nog steeds geen onvoorwaardelijk excuus aangeboden voor het feit dat zij het woord 'dader' heeft gebruikt bij het benoemen van de kinderen van Consument. Consument blijft het opmerkelijk vinden dat de verzekeringen zijn

opgezegd, omdat hij verschillende lezingen zou hebben gegeven over de toedracht van de schade. Dit laatste is pertinent niet juist. Zijn lezing was eenduidig en heeft in redelijkheid niet kunnen leiden tot de opzeggingen. Daarom had niet mogen worden opgezegd en dient Aangeslotene de schade aan de zijde van Consument als gevolg van de opzegging van de motorrijtuigverzekering te vergoeden. Hij kon zich na de opzegging van de motorrijtuigverzekering terzake nergens anders verzekeren dan bij Rialto, waar de premie aanzienlijk hoger is dan bij een reguliere verzekeraar. Wat betreft de schadevergoeding aan de zitbank persisteert Consument bij zijn stellingen.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
Uit de correspondentie met Consument komt naar voren dat deze zich erover beklaagt dat:
1. Aangeslotene zijn kinderen voor daders heeft uitgemaakt.
2. Hij voor de beschadigde zitbank slechts een bedrag ontvangt van € 370,- terwijl hij heeft voorgesteld om deze aangelegenheid in der minne te regelen voor € 500,-.
3. Zijn inboedelverzekering is opgezegd naar aanleiding van deze schade.
4. Zijn autoverzekering werd beëindigd (per contractsvervaldatum) waardoor hij een veel duurdere autoverzekering elders heeft moeten afsluiten.
In verband met de autoverzekering klaagt hij (ook) erover dat Aangeslotene niet bereid is om hem tegemoet te komen (voor een bedrag van € 1000,- + rente) wegens de duurdere verzekering die hij bij Rialto heeft afgesloten.
Ad 1. Schriftelijk heeft Aangeslotene reeds aan Consument aangegeven dat ook zij van mening is dat het woord ‘dader’ een negatieve klank heeft en dat zij bereid is tot een schriftelijke rectificatie. Haar excuses voor het taalgebruik van haar correspondent heeft zij reeds aangeboden c.q. biedt zij hierbij aan, en zij hoopt dat Consument deze wil aanvaarden (zoals zij heeft gedaan wat betreft het zeer grove taalgebruik van Consument in telefoongesprekken met haar schadecorrespondent).
Ad 2. Na een discussie over het al dan niet mogelijk zijn van de vervanging van een deel van de beschadigde zitbank, heeft Aangeslotene een onafhankelijk expert ingeschakeld die heeft vastgesteld dat herstel van de zitbank verantwoord mogelijk is. De herstelkosten werden vastgesteld op € 370,- incl. BTW. Aangeslotene zegde toe dit bedrag te zullen betalen. Indien tot herstel zou worden overgegaan zou zij ook de transportkosten ad
€ 130,- vergoeden. Consument ging niet tot herstel over, maar wenste wel uitkering van € 500,-. Aangeslotene schreef aan Consument dat zij niet inzag waarom het bedrag opgetrokken moet worden tot € 500,-.
Ad 3. De inboedelverzekering werd opgezegd omdat het vertrouwen in Consument, gezien de gang van zaken bij de schaderegeling, was geschaad. Hij heeft namelijk verschillende lezingen gegeven over de toedracht van de schade. Eerst zou de scheur in de zitbank zijn ontstaan door een zakmes, later noemde hij ‘kleding of schoenen’ als oorzaak en weer later had hij het over een keukenmes. Bij de melding van de schroeischade aan de zitbank werd aangegeven dat het ging om een schade door een aansteker, daarna was het

een kaars en tenslotte toonde Consument aan de expert een waxinelichtje, waarmee de schade zou zijn veroorzaakt.
Dat Consument geen actie heeft ondernomen om de ware toedracht van de gebeurtenissen te achterhalen, heeft Aangeslotene bevreemd. Aan de expert heeft hij wel aangegeven dat 'zijn eigen kinderen erg rustig zijn, die zouden zoiets niet doen'.
Artikel 7.3 van het Algemeen Reglement geeft Aangeslotene het recht om naar aanleiding van een schade de verzekering op te zeggen.
Ad 4. De autoverzekering, waarvoor Aangeslotene als bemiddelaar is opgetreden, werd door de verzekeraar opgezegd overeenkomstig art. 7.1 van het Algemeen Reglement. Aanleiding tot het per de contractsvervaldatum niet verlengen van de verzekering is het geschade vertrouwen. Daarbij werden de in het artikel genoemde condities volledig in acht genomen.
(Externe) signalering heeft niet plaatsgevonden; wel werden de persoonlijke gegevens van Consument in het (interne) incidentenregister van de autoverzekeraar opgenomen (waardoor het voor Consument niet mogelijk is om in de komende jaren bij de groep opnieuw verzekeringen af te sluiten).
Omdat de autoverzekering op reguliere wijze is beëindigd, kan Aangeslotene niet aangesproken worden voor het verschil in premie met de nieuwe verzekeraar.

4. Zitting

4.1. Ter zitting hebben Consument en Aangeslotene hun standpunten nader toegelicht.

5. Beoordeling

5.1 Aangeslotene heeft reeds zijn excuses aangeboden voor het gebruik van het woord 'daders' betreffende de kinderen van Consument. Aangeslotene is hiermee voldoende tegemoet gekomen aan het bij Consument gerezen ongenoegen daaromtrent. De Commissie tekent hierbij aan dat het bij aansprakelijkheidsverzekeringen niet ongebruikelijk is om de veroorzaker van een schade met 'dader' aan te duiden.

5.2 Niet duidelijk is geworden wie van de op het feestje aanwezige kinderen de schade heeft/hebben toegebracht en met welk voorwerp dat is gebeurd. De door partijen overgelegde stukken rechtvaardigen niet de conclusie dat Consument dienaangaande tegenstrijdige verklaringen heeft afgelegd, maar rechtvaardigen hoogstens de conclusie dat ook hij niet weet hoe de schade is toegebracht en dat hij veronderstellingen dienaangaande heeft geuit. Niet onbegrijpelijk is dat Consument geen nasporingen heeft gedaan om vast te stellen wie van de kinderen op welke wijze welke schade heeft toegebracht.
Wat betreft de mogelijkheden de zitbank al of niet te herstellen geldt dat niet geconcludeerd kan worden dat Consument dienaangaande een onjuiste voorstelling van zaken heeft

gegeven: blijkens twee zich in het dossier bevindende verklaringen van meubelzaken is reparatie van de zitbank immers niet mogelijk.

5.3 Zoals de Raad van Toezicht Verzekeringen in zijn uitspraak Nr. 2004/83 WA heeft geoordeeld, kan de opzegging van een verzekering door een verzekeraar voor de verzekerde zwaarwegende consequenties hebben en moet de verzekeraar bij de opzegging dan ook grote zorgvuldigheid in acht nemen. In het geval van Consument leidt dit ertoe, de hierboven onder 5.2 genoemde omstandigheden in aanmerking genomen, dat Aangeslotene in redelijkheid niet de inboedelverzekering conform het bepaalde in artikel 7.3 van het Algemeen Reglement had mogen opzeggen. Dat geldt ook voor de door de bemiddeling van Aangeslotene bij een tot de groep behorende verzekeringmaatschappij afgesloten motorrijtuigverzekering van Consument: Aangeslotene had het er niet naartoe mogen leiden dat deze verzekering door de verzekeraar werd opgezegd per de contractsvervaldatum overeenkomstig artikel 7.1 van het Algemeen Reglement. Dit leidt ertoe dat Aangeslotene aan Consument zal moeten vergoeden de schade die deze heeft geleden doordat hij bij Rialto een verzekering voor zijn auto heeft moeten afsluiten. Deze schade bestaat uit het verschil tussen de - door Consument met bewijsstukken te staven - premie die hij aan Rialto heeft moeten betalen en de premie die hij voor een vergelijkbare verzekering bij zijn tot de groep van Aangeslotene behorende vorige autoverzekeraar zou hebben moeten betalen.

5.4 Een en ander leidt er ook toe dat Aangeslotene aan Consument de schade aan de zitbank door de beschadiging van de rugleuning moet vergoeden. Doordat de schade niet is hersteld, gaat het daarbij om vergoeding van de daardoor ontstane waardevermindering van de zitbank. Omdat de door Aangeslotene ingeschakelde expert de waarde-vermindering niet heeft getaxeerd, stelt de Commissie deze naar redelijkheid en billijkheid vast op een bedrag van € 500,-. Aangeslotene zal dit bedrag minus hetgeen hij reeds heeft uitgekeerd ter zake van de zitbank aan Consument moeten voldoen.

6. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene binnen een termijn van drie weken na de dag waarop Consument aan Aangeslotene met bewijsstukken de premie heeft gestaafd die hij aan Rialto heeft moeten betalen, het in r.o. 5.3 bedoelde premieverschil betaalt tot een maximum van het door Consument gevorderde bedrag van € 1000,-. De Commissie beslist voorts dat Aangeslotene binnen een termijn van drie weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument betaalt het in de laatste zin van r.o. 5.4 bedoelde verschil in bedragen. Een en ander met vergoeding door Aangeslotene aan Consument, als de grotendeels in het gelijk gestelde partij, van diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-.