Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-131 d.d. 6 mei 2013
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter en mr. S.N.W. Karreman, secretaris)

Samenvatting

Leegstandsclausule bij opstalverzekering. Weliswaar zijn de gewijzigde polisbescheiden aan het oude adres van Consument toegezonden, maar door de e-mailberichten van Aangeslotenen naar aanleiding van een latere diefstalschade en de toen door Consument alsnog ontvangen polisbescheiden mocht hij er niet gerechtvaardigd op vertrouwen dat de verzekering ongewijzigd in stand was gebleven.

Consument,

tegen

Heinenoord Assuradeuren B.V., gevestigd te Heinenoord, hierna te noemen Aangeslotene I,

en tegen

Benevia Groep B.V., gevestigd te Heinenoord, hierna te noemen Aangeslotene II.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- stukken uit het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van 27 april 2012 van Consument met bijlagen, waaronder het door hem ondertekende vragenformulier;
- het verweerschrift van Aangeslotene I;
- het verweerschrift van Aangeslotene II;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene I met bijlagen;
- de dupliek van Aangeslotene II met bijlagen.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Alle partijen zullen het advies als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op maandag 22 april 2013.
Aldaar zijn de gemachtigde van Consument en Aangeslotene verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 Consument heeft bij Aangeslotene I, een gevolmachtigd agent van een verzekeringsmaatschappij, een opstalverzekering voor zijn woning afgesloten. Verzekeringsadviseur ten aanzien van deze verzekering is Aangeslotene II. Beide Aangeslotenen zijn op hetzelfde adres gevestigd en hebben hetzelfde postadres.

3.2 In een brief van 24 augustus 2006 heeft Consument Aangeslotene II onder meer bericht dat hij op 15 september 2006 ging emigreren, dat de verzekerde som op de opstelverzekering moest worden verhoogd, de inboedelverzekering per 1 oktober 2006 moest worden beëindigd, en dat hij bevestiging daarvan voor de datum van emigratie op zijn adres in Nederland wenste te ontvangen en na die datum op zijn adres in X.

3.3 Een op 26 september 2006 afgegeven polisblad vermeldt onder meer:

'Wijzigingsdatum 1 september 2006'

'Teneinde het milieu niet onnodig te belasten zenden wij niet automatisch de polisvoorwaarden mee. De polisvoorwaarden zijn te downloaden op de internet-site (…). Mocht u geen internet hebben en toch de voorwaarden willen inzien, dan kunt u een exemplaar bij uw adviseur opvragen.'

'Clausules N0213'

'Bijzonderheden Zodra de woning is verkocht dient de verzekerde dit aan de assuradeuren te melden'

'Bewoning Geheel bewoond'.

3.4 In artikel 15 van de op de verzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden is bepaald:

'1. De verzekeringnemer is verplicht de maatschappij zo spoedig mogelijk, althans binnen één maand, kennis te geven van:

(…)

b. enige andere verandering van omstandigheden die het risico merkbaar bezwaren.

Daartoe worden onder andere gerekend:

- leegstand van het woonhuis;

(…)

2. De maatschappij zal na ontvangst van de kennisgeving beslissen of de verzekering al dan niet wordt voorgezet en op welke voorwaarden een eventuele voortzetting zal geschieden. Indien de maatschappij een voorstel doet inzake de voortzetting van de dekking als hiervoor bedoeld, kan de verzekeringnemer binnen een termijn van veertien dagen na ontvangst van dit voorstel de verzekering beëindigen (…)'.

3.5 Op 6 juli 2008 heeft Consument aan Aangeslotenen de diefstal van een buitenkraan van zijn woning gemeld. Dezen hebben Consument op 8 juli 2008 geantwoord dat de schade niet onder de dekking van de polis viel en dat het huis 'alleen tegen brand, bliksem, ontploffing, storm en luchtvaartuigen verzekerd' is. Op 6 augustus 2008 hebben Aangeslotenen aan Consument bericht: 'Hierbij zend ik u alsnog de polisvoorwaarden. De clausule staat op de polis, aangezien er in een onbewoond huis makkelijker in te breken is of er vernield kan worden. De door u geclaimde schade is dus niet op uw polis gedekt. Gezien het schadeverloop op deze polis ben ik bereid om de helft van de opgegeven schade, dus € 125,00, coulancehalve aan u over te maken.'

3.6 In december 2009 is waterschade ontstaan aan de woning en aan daarin nog aanwezige inboedel nadat een douchekraan door vorst beschadigd was. Een door Consument ingeschakelde expert heeft de totale schade vastgesteld op een bedrag van € 73.955,-. Aangeslotene I heeft geweigerd om de schade uit te keren.

4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert vergoeding door Aangeslotenen van de door de expert vastgestelde schade ten bedrage van € 73.955,-, de overige schade (waaronder buitengerechtelijke kosten) ten bedrage van € 30.029.60, vermeerderd met de wettelijke rente over deze bedragen.
4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Aangeslotenen hebben Consument niet op de hoogte gesteld van een dekkingswijziging toen hij verhuisde. Het polisblad van 26 september 2006 is waarschijnlijk naar het oude adres in Nederland gezonden, zulks in strijd met de instructies die hij in zijn brief van 24 augustus 2006 heeft gegeven. Pas in 2008 na de diefstal van de buitenkraan werd hem duidelijk dat de verzekeringsvoorwaarden waren aangepast. Omdat hij in verhouding tot de verhoogde gedekte som dezelfde premie betaalde als daarvoor, heeft hij aangenomen dat de aard van de dekking niet was aangepast. Hij heeft toen om de verzekeringsvoorwaarden verzocht, maar ontving alleen het polisblad. Hierdoor is hij niet op de hoogte gebracht van clausule N0213. Deze clausule beperkt de dekking tot brand, bliksem, ontploffing, storm en luchtvaartuigen. Pas op 6 augustus 2008 ontving hij de volledige verzekeringsvoorwaarden.
- Bericht dat de verzekering werd aangepast als bedoeld in artikel 15 van de verzekeringsvoorwaarden heeft hij nooit ontvangen. Met een beperking van de dekking is hij niet akkoord gegaan. Na ontvangst van de verzekeringsvoorwaarden had hij conform deze voorwaarden nog 14 dagen de tijd om te reageren. Een inhoudelijke reactie op zijn vragen en bezwaren in zijn e-mailbericht van 24 juli 2008 aan Aangeslotenen tegen de pro rato onveranderd gebleven premie en de beperkte dekking heeft hij nooit gekregen. Na ontvangst van die reactie had hij kunnen beslissen of hij de verzekering nog wilde voortzetten. Hij mocht er dus van uitgaan dat hij nog steeds op de oude condities verzekerd was.
- In 2006 en 2008 is er dus geen poliswijziging geweest dan wel is deze hem niet op behoorlijke wijze kenbaar gemaakt. Gelet op de pro rato ongewijzigde premie is de verzekering kennelijk ongewijzigd voortgezet. Een veel later toegezonden gewijzigd polisblad maakt dit niet anders.
- Aangeslotene II is als tussenpersoon te kort geschoten in haar zorgplicht om Consument voldoende te informeren over de beperkende werking van clausule N0213 op zijn polis.
4.3 Aangeslotenen hebben, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- Na ontvangst van de brief van 24 augustus 2006 van Consument door Aangeslotene II is op 26 september 2006 een gewijzigd polisblad aan hem toegezonden, per abuis aan het oude adres van Consument.
- Na de melding op 6 juli 2008 door Consument van de diefstal van een buitenkraan heeft Aangeslotene I hem meegedeeld dat de schade niet gedekt was wegens de op de polis (het polisblad van 26 september 2006) geplaatste clausule naar aanleiding van de verhuizing van Consument.
- Omdat Consument met de aangepaste dekking niet bekend was, verzocht hij Aangeslotene I om toezending van de voorwaarden. Consument heeft deze op 6 augustus 2008 per e-mailbericht ontvangen. Tevens is hem toen bericht dat wegens het schadeverloop de helft van deze diefstalschade zou worden vergoed.

- In verband met het verhoogde risico bij leegstand is de premie gelijk gebleven maar is de daartegenover verleende dekking met de leegstandsclausule beperkt tot brand, bliksem, ontploffing, storm en luchtvaartuigen.
- De ontstane waterschade is afgewezen wegens de op de polis geplaatste leegstandsclausule. Consument was al in juli 2008 bekend dat slechts schade aan de woning door brand, bliksem, ontploffing, storm en luchtvaartuigen gedekt was. Hij wist dus ook dat er geen dekking was voor de waterschade. Dat Aangeslotene II in 2006 haar correspondentie aan zijn oude adres heeft verzonden, is daarbij niet relevant.

5. Beoordeling

5.1 Tussen partijen is niet in geschil dat Aangeslotene II op 26 september 2006 per abuis het gewijzigde polisblad heeft toegezonden aan het oude adres van Consument, dat deze wegens zijn emigratie onbewoond had achtergelaten. Als vaststaand kan dan ook worden aangenomen dat Consument het gewijzigde polisblad in 2006 niet heeft ontvangen.
5.2 Dit laat echter onverlet dat Aangeslotenen na de diefstal van een buitenkraan in hun e-mailberichten van 8 juli 2008 en 6 augustus 2008 aan Consument onmiskenbaar duidelijk hebben meegedeeld dat het huis, wegens het verhoogde risico door het onbewoond zijn, alleen tegen brand, bliksem, ontploffing, storm en luchtvaartuigen verzekerd was. Vaststaat dat Aangeslotenen de gewijzigde polis en de bijbehorende voorwaarden rond die tijd aan Consument hebben toegezonden en dat hij deze ook heeft ontvangen. Dit betekent dat Consument in ieder geval in 2008 wist dat de dekking onder polis in verband met leegstand was beperkt tot schade als gevolg van brand, bliksem, ontploffing, storm en luchtvaartuigen. Anders dan Consument betoogt mocht hij er dan ook niet gerechtvaardigd op vertrouwen dat de verzekering ongewijzigd in stand was gebleven. Indien Consument zich niet kon verenigen met de hem inmiddels bekende beperking van de dekking had het op zijn weg gelegen om dienaangaande contact met Aangeslotenen op te nemen en te verzoeken de verzekering aan te passen. Nu hij dat niet heeft gedaan kan hij zich niet erop beroepen dat het aan Aangeslotenen te wijten zou zijn dat de woning in 2009 onvoldoende verzekerd was.
5.3 Aangezien de woning ook ten tijde van de onderhavige waterschade in 2009 nog onbewoond was, heeft Aangeslotene I op goede gronden vergoeding van deze schade afgewezen. Omdat zoals hiervoor onder 5.2 vermeld Aangeslotenen in hun e-mailberichten van 8 juli 2008 en 6 augustus 2008 aan Consument onmiskenbaar duidelijk op de beperkte dekking hebben gewezen, kan niet gesteld worden dat Aangeslotene II in haar zorgplicht jegens Consument is tekortgeschoten en om die reden gehouden zou zijn om diens schade voor haar rekening te nemen.
5.4 Dit alles leidt ertoe dat de vordering van Consument zal worden afgewezen. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal verder onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering af.

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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.