Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-694
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. K. Engel en mr. A.W.T. Wigger, leden en mr. A.M.S Westenbrink, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 19 september 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Guijt Verzekeringen B.V., gevestigd te Gendt, verder te noemen Tussenpersoon
Datum uitspraak	: 13 september 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Zorgplicht Tussenpersoon. Ter beoordeling ligt de vraag voor of Tussenpersoon is tekortgeschoten in zijn zorgplicht en, zo ja, of hij op grond daarvan gehouden is tot vergoeding van de door Consument geleden schade. De Commissie concludeert dat Tussenpersoon niet tekortgeschoten is in zijn verplichting jegens Consument. Vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- de aanvullende informatie van Consument d.d. 9 december 2018;
- het verweerschrift van Tussenpersoon;
- de repliek van Consument;
- de aanvullende informatie van Consument d.d. 6 mei 2019;
- de dupliek van Tussenpersoon.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft via Tussenpersoon een inboedel- en opstalverzekering (hierna de Verzekering) gesloten voor haar woning.

2.2 Consument heeft op 23 april 2018 telefonisch contact opgenomen met Tussenpersoon in verband met een verbouwing van haar woning. Op de door Tussenpersoon overgelegde telefoonnotitie is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

> *Geadviseerd om even na te gaan of er een CAR-polis is bij de aannemer, of dat ze wellicht zelf een CAR moeten sluiten. In principe is er dekking, wat beperkingen l.v.m. verbouwing. De bedoeling is dat ze eind mei, gaan beginnen en dat dit in zomer klaar is.*

2.3 Consument heeft op 29 juni 2018 wederom telefonisch contact opgenomen met Tussenpersoon in verband met de komende verbouwing. Op de door Tussenpersoon overgelegde telefoonnotitie is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

> *Twee september gaat het dak eraf en 01/10 hopen ze het weer dicht te hebben.*
> *(…)*
> *Graag even nagaan en per mail bevestigen wat de consequenties zijn.*

2.4 Op 4 juli 2018 heeft Tussenpersoon Consument per e-mail bericht. Hierin heeft Tussenpersoon onder meer bericht dat de verbouwing geen consequenties heeft voor de inboedelverzekering en dat er wat betreft de opstalverzekering een beperkte dekking is tijdens de verbouwing.

2.5 Op 3 september 2018 heeft de sanering van het dakbeschot plaatsgevonden. De werkzaamheden zijn dezelfde dag om 18.00 uur afgerond. 's Avonds is ten gevolge van neerslag forse waterschade in de woning van Consument ontstaan. Consument heeft dit als volgt verwoord:

> *Op 3-9-2018 vindt de sanering van het dakbeschot plaats, om 18:00 uur word het project opgeleverd. Waarna wij als bewoners zelf nog aan het werk gaan op de bestaande verdiepingsvloer. Om 19:15 uur begint de lucht enorm te betrekken en buienradar geeft aan dat er slecht weer opkomst is. Zeilen worden over de verdiepingsvloer heen gemaakt en alles word zo goed mogelijk afgedekt/vast gelegd. Rond 20:00 breekt het noodweer los, hard windstoten, enorme hoeveelheid neerslag en flinke onweer komt over. Het water loopt langs alle muren naar binnen waardoor o.a. gipsplafonnen, muren enz. beschadigd raken. Vrienden en kennissen schieten ons te hulp om de schade zo veel mogelijk te beperken, maar dit mocht helaas niet meer baten.*

2.6 Consument heeft de schade op 4 september 2018 gemeld bij Tussenpersoon. Tussenpersoon heeft Consument medegedeeld dat er geen dekking is onder de verzekering voor de schade.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een vergoeding van de schade ter hoogte van € 10.000,-

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Tussenpersoon heeft zijn zorgplicht geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Tijdens het telefoongesprek met Tussenpersoon op 29 juni 2018 is alles goed doorgenomen. Tussenpersoon heeft de tijd genomen om de consequenties en mogelijkheden uit te zoeken. Op 4 juli 2018 geeft Tussenpersoon per e-mail antwoord, maar adviseert niet om een CAR-verzekering af te sluiten. In een eerder telefoongesprek geeft Tussenpersoon wel aan om na te vragen of de aannemer een CAR-verzekering heeft.
- Tussenpersoon heeft Consument onvoldoende geïnformeerd over de mogelijkheden van een CAR-verzekering. Consument was bereid geweest om tegen een 'lage' premie een CAR verzekering af te sluiten.
- Of de aannemer een CAR-verzekering heeft, is niet belangrijk. De aannemer moest nog beginnen aan het project en heeft nog geen werkzaamheden uitgevoerd of voorbereid. De aannemer is dus zeker niet aansprakelijk te stellen.
- Met de asbestsaneerder is niet afgesproken om het dak na de werkzaamheden af te dichten. Consument moet na de sanering namelijk nog de spanten verwijderen.
- Tussenpersoon geeft aan dat het dak na de werkzaamheden afgedekt moest worden. Aangezien Consument nog druk bezig was met de dagelijkse werkzaamheden op het dak was het dak tijdens het plotselinge noodweer niet meteen afgedekt. Dit is geen uitsluiting op de CAR-verzekering.
- Dat Consument totaal verrast is door het noodweer spreekt voor zich. Er is hier dus wel degelijk sprake van een onzeker voorval.
- De hoogte van de schade kan Consument laten zien door een overzicht van de gewerkte uren en een greep uit de aankoopbewijzen. De schade valt hoger uit dan €10.000,-.
- Tussenpersoon voert aan dat Consument ook een eigen verantwoordelijkheid heeft en deze op 25% stelt. Dit is wat Consument betreft reëel als het gaat om een bedrag van €10.000,-. Consument had eventueel zelf ook nog op internet kunnen zoeken naar verzekeringen die mogelijk zijn tijdens een verbouwing. Consument heeft echter voor Tussenpersoon gekozen als adviserend persoon om te helpen bij het afsluiten van een verzekering.
- Het was aan Tussenpersoon om goed door te vragen en hier op in te spelen bij het vinden van de juiste verzekeraar. Indien dit niet nodig was, had Tussenpersoon Consument hier expliciet op moeten wijzen.

Verweer Tussenpersoon

3.3 De beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van Tussenpersoon heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of Tussenpersoon is tekortgeschoten in zijn zorgplicht en, zo ja, of hij op grond daarvan gehouden is tot vergoeding van de door Consument geleden schade.

4.2 Vooropgesteld dient te worden dat een assurantietussenpersoon op grond van artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek (BW) tegenover zijn opdrachtgever verplicht is om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot verwacht mag worden. Het is zijn taak daarbij te waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen.
Zie HR 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122.

4.3 De Commissie overweegt dat uit de overgelegde telefoonnotitie van 23 april 2018 blijkt dat Tussenpersoon heeft geadviseerd aan Consument om na te gaan of de aannemer over een CAR-verzekering beschikt of dat Consument zelf een CAR-verzekering diende af te sluiten. Niet is gebleken dat Consument hieraan een vervolg heeft gegeven. De Commissie is van oordeel dat het – na het advies van Tussenpersoon op 23 april 2018 – op de weg van Consument had gelegen om terug te komen op de mogelijkheid van het afsluiten van een CAR-verzekering. Nu Consument dit niet heeft gedaan, mocht Tussenpersoon hieruit afleiden dat het afsluiten van een CAR-verzekering voor Consument niet meer aan de orde of gewenst was. De Commissie concludeert dan ook dat Tussenpersoon niet tekort-geschoten is in zijn verplichting jegens Consument.

4.4 Ten overvloede overweegt de Commissie dat een CAR-verzekering voor Consument geen soelaas zou hebben geboden. De beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van Tussenpersoon heeft dit als volgt verwoord: *Dan zal, als de aannemer geen verzekering had, de vraag beantwoord moeten of er een verzekering afgesloten had kunnen worden door [Consument] en zo ja onder welke voorwaarden en/of de schade voor vergoeding in aanmerking zou zijn gekomen.*

4.5 De beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van Tussenpersoon heeft navraag gedaan bij een tweetal verzekeraars (waarvan één nauw verbonden is met de beroepsaansprakelijkheids-verzekeraar zelf) die CAR-verzekeringen aanbieden.

Hieruit is gebleken dat het op zich mogelijk was voor Consument om een CAR-verzekering te sluiten, maar dat:

a. onder zo'n CAR-verzekering alleen verzekeringsdekking zou hebben bestaan als de schade het directe gevolg is geweest van de werkzaamheden zelf en dat sprake moet zijn geweest van een onzeker voorval;
b. zo'n CAR-verzekering, nu die (mede) zou worden gesloten in verband met het verbouwen/vervangen van een dak, een clausule zou bevatten, waarin, kort samengevat, is bepaald dat het dak na de dagelijkse werkzaamheden afgedekt dient te worden.

4.6 De tekst van de clausule onder b. luidt als volgt:

> *Dekzeilen*
> *Ter voorkoming van waterschade dienen dekzeilen op het Werk gereed te worden gehouden. Open gedeelten van het dak dienen na de dagelijkse werkzaamheden te worden afgedekt. Indien ingeval van schade blijkt dat een Verzekerde niet of onvoldoende heeft voldaan aan deze maatregelen zullen Verzekeraars uitsluitend die schade vergoeden die de overige Verzekerden of eventuele derden hierdoor lijden en zullen zij, in afwijking van de Algemene Bepalingen, gerechtigd zijn de schade te verhalen op de in gebreke blijvende Verzekerde.*

Hetgeen de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van Tussenpersoon heeft aangevoerd ten aanzien van de vraag of een CAR-verzekering dekking zou hebben geboden voor de schade zoals Consument die heeft geleden, komt de Commissie aannemelijk voor. De Commissie volgt de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van Tussenpersoon in zijn stelling dat een CAR-verzekering geen dekking zou hebben geboden voor de ontstane waterschade bij Consument. De waterschade is immers niet het directe gevolg van de (bouw)werkzaamheden. De waterschade kon ontstaan doordat het dak na de werkzaamheden niet voldoende was afgedekt.

4.7 Bovenstaande leidt tot de slotsom dat de klacht van Consument ongegrond is en dat de vordering dient te worden afgewezen.

5. 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.