Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0990

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. P.J. Neijt, mr. dr. N. Strohmaier, leden en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Klacht ontvangen op	7 maart 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Yachtrisk B.V., gevestigd te Kamperland, verder te noemen de gevolmachtigde, en Datacombinatie Yacht Verzekeringen B.V., verder te noemen de tussenpersoon
Datum uitspraak	24 november 2022
Dossiernummer	[nummer 1] (Yachtrisk B.V.) en [nummer 2] (Datacombinatie Yacht Verzekeringen B.V.)
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

Samenvatting

Pleziervaartuigverzekering. Klacht tegen tussenpersoon en gevolmachtigde. De consument klaagt over de afwijzing van de dekking voor schade aan zijn boot door een aanvaring. De consument stelt dat de schade is ontstaan doordat de kabel van de keerkoppeling was losgeschoten. De gevolmachtigde heeft dit onvoldoende gemotiveerd betwist. De commissie wijst deze vordering daarom toe. De klacht over de tussenpersoon gaat over het tekortschieten in de zorgplicht. In de afhandeling van de schade is vertraging ontstaan en de consument is niet gewezen op de mogelijkheid van contra-expertise. Deze omstandigheden moeten als zorgplichtschending aan de tussenpersoon worden toegerekend. De schade als gevolg hiervan, extra ligkosten en kosten van winterklaar maken, moet de tussenpersoon aan de consument vergoeden. Vorderingen toegewezen.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de gevolmachtigde; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de gevolmachtigde.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 oktober 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn zoon, de heer [naam 1], en zijn vertegenwoordiger mevrouw mr. B.M. Rol, advocaat. Namens de gevolmachtigde en de tussenpersoon waren aanwezig de heer [naam 2] en de heer [naam 3], algemeen directeur.

1.3 De consument en de gevolmachtigde hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft voor zijn Kajuit motorboot van het merk en type T&T Ranger een pleziervaartuigverzekering bij Ansvar Verzekeringsmaatschappij (hierna: de verzekeraar). De polis is afgegeven door de gevolmachtigde.

2.2 Op 13 augustus 2021 heeft de zoon van de consument tijdens een vaartocht van Doesburg naar Kampen schade aan de boot veroorzaakt doordat hij in aanvaring is gekomen met een veerboot en vervolgens, bij het aanmeren in Wijhe, met een boot van Rijkswaterstaat en de kade. De zoon van de consument heeft de schade bij de tussenpersoon gemeld. In het schadeformulier van 19 augustus 2021 zijn als bijzonderheden over de omstandigheden vermeld: "*Koppelingskabel was losgeschoten, stroomopwaarts van het veer.*" De schade is als volgt omschreven: "*Schade aan het schroefblad, romp en keerkoppeling. Romp heeft een deuk op de boeg en stuurboordzijde. Tevens is de kiel beschadigd.*" Op het schadeformulier staan de gegevens van de eigenaar van de veerboot, waarbij is vermeld dat de kabel aan de veerboot is beschadigd. De zoon heeft in zijn e-mail van 20 augustus 2021 een toelichting gegeven op de gebeurtenissen die tot de schade hebben geleid. Daarbij heeft hij een offerte meegestuurd voor herstel van de schade met een totaalbedrag van € 10.110,88.

2.3 In opdracht van de tussenpersoon is op 2 september 2021 een expertise uitgevoerd in Zwartsluis, waar de boot uit het water was gehaald. Het rapport is uitgebracht op 28 oktober 2021. In het rapport staat een verklaring van de consument over de toedracht van de schade. Hierin staat dat de keerkoppeling plotseling niet meer functioneerde doordat de koppelingskabel was losgeschoten. Hierdoor verminderde de boot geen vaart op het moment dat de boot in zijn achteruit werd gezet. De aanvaringen konden hierdoor niet worden voorkomen. De boot is, nadat de kabel was vastgezet, op eigen vermogen naar de reparateur in Zwartsluis gevaren. Verder staat in het rapport:

"***Koppelingkabel**: De losgeschoten koppelingkabel was tijdens onze expertise reeds vervangen. Over de exacte oorzaak van het losschieten van de koppelingkabel kunnen wij geen mededelingen doen.*"

Over de omvang van de schade staat in het rapport dat de totale schade in overleg met de consument en de reparateur is vastgesteld op € 5.482,49, waarbij is opgemerkt dat de initiële offerte € 10.110,88 bedroeg.

2.4 De tussenpersoon heeft het expertiserapport op 29 oktober 2021 van de expert ontvangen en hij heeft het rapport die dag aan de consument doorgestuurd en hem meegedeeld dat de gevolmachtigde een dekkingsstandpunt is gevraagd. Dit standpunt van de gevolmachtigde is opgenomen in een brief van de tussenpersoon aan de consument van 29 oktober 2021. De consument heeft deze brief niet ontvangen.

2.5 Op 23 december 2021 heeft de tussenpersoon de brief van 29 oktober 2021 alsnog aan de consument gestuurd. In de e-mail van 23 december 2021 staat:

"Helaas is er inderdaad wat verkeerd gegaan. Het was de bedoeling dat u op 29-10-2021 zowel het rapport van expertise zou ontvangen en tevens bijgaand schrijven. Helaas is het een wel gezonden maar is er iets fout gegaan met het meezenden van de brief. Dit kan een menselijke fout zijn gewest of een systeemfout, en is thans niet meer te achterhalen (…).
Met excuses voor deze fout,
(…)"

In de meegestuurde brief van 29 oktober 2021 staat de volgende reactie van de gevolmachtigde:

"(…) Nu blijkt dat tijdens de inspectie van de schade door de expert op 02-09-2021 een aanvang is gemaakt met het herstel, waarbij tevens door demontage de schadeoorzaak ook teniet is gedaan.

Er is derhalve opdracht geven tot reparatie zonder een verkregen schriftelijke akkoord van de tussenpersoon.

Daarbij is de schadeoorzaak verloren gegaan, en derhalve is het voor ons als gevolmachtigde van de maatschappij niet bekend of dit al dan niet van een gedekte schade sprake is, daar wij geen bekende oorzaak kunnen toetsen aan de polisvoorwaarden.

Overeenkomstig vaste rechtspraak rust hiermede op u als verzekerde de plicht om te stellen en te bewijzen dat zich een op verzekeringsovereenkomst gedekte schadegebeurtenis heeft voorgedaan.

Dat betekent dat de schade moet zijn veroorzaakt (schade-oorzaak) door een van de in de verzekeringsovereenkomst gedekte schadegebeurtenissen.

Het is ons thans niet bekend op grond waarvan u meent dat Yachtrisk B.V. als gevolmachtigde van Ansvar Verzekeringsmaatschappij N.V. gehouden is tot een uitkering."

2.6 De consument heeft de tussenpersoon laten weten dat hij niet akkoord is met de inhoud van de brief van 29 oktober 2021.

2.7 Per e-mail van 30 december 2021 heeft de tussenpersoon de consument een overzicht van de gebeurtenissen en correspondentie gestuurd, met als conclusie:

"Op basis van het bezoek van expert aan de werf kon niet meer worden vastgesteld de verst verwijderde schadeoorzaak van het mankement aan de keerkoppeling, en derhalve ook niet de verst verwijderde oorzaak van de schade worden vastgesteld. Dit geeft de expert in diens rapport aan.

Wij hebben u in ons schrijven van 29-10-2021 u in de gelegenheid gesteld te stellen en te bewijzen dit volgens vaste rechtspraak wat de verst verwijderde oorzaak van deze schade is geweest.

Dit is ten gevolge van (te) vroegtijdige aanvang werkzaamheden aan de keerkoppeling, waarvoor u en uw zoon in feite bent gewaarschuwd in de eerste vraag op het schadeaangifteformulier."

2.8 Daarna is tussen de consument en de tussenpersoon gecorrespondeerd. De consument heeft de tussenpersoon per e-mail van 31 december 2021 aangemaand tot het vergoeden van de schade. Zijn verzoek heeft hij, vanwege het uitblijven van een reactie, in zijn e-mail van 12 januari 2022 herhaald. Daarbij heeft de consument de tussenpersoon in gebreke gesteld. De tussenpersoon heeft per e-mail van 14 januari 2022 gereageerd. De consument heeft vervolgens zijn rechtsbijstandsverzekeraar ingeschakeld.

2.9 Bij brief van 21 januari 2022 heeft de advocaat van de tegenpartij de consument aansprakelijk gesteld voor de schade aan de veerpont. De schade bedraagt € 2.975,23.

2.10 De vertegenwoordiger van de consument heeft de gevolmachtigde bij brief van 1 februari 2022 gesommeerd om tot vergoeding van alle schade over te gaan.

2.11 De gevolmachtigde heeft bij brief van 15 februari 2022 inhoudelijk gereageerd. De gevolmachtigde deelt in de brief onder meer mee dat de conclusie van de vertegenwoordiger dat de schade is afgewezen niet juist is en geeft als toelichting dat de expert geen oorzaak heeft kunnen vaststellen zodat de schade ook niet kan zijn afgewezen. De klacht is daarna bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.12 De consument vordert van de gevolmachtigde vergoeding van de schade aan de boot van € 5.482,49 en van de schade aan de veerboot van € 2.975,23 dat de consument inmiddels aan de tegenpartij heeft betaald. De consument vordert van de tussenpersoon vergoeding van de extra kosten van stalling en winterklaar maken als gevolg van een toerekenbare tekortkoming, te weten een bedrag van € 2.496,75.

2.13 Door een losgeschoten koppelingskabel in de boot, is de boot in aanvaring gekomen met de kabel van een veerboot en later bij het aanmeren ook met een boot van RWS en de wal. Hierdoor is schade aan de boot ontstaan van € 5.482,49. Het betreft een plotselinge, onvoorziene van buiten komende schadeoorzaak. Op grond van artikel 28 onder punt 14 van de verzekeringsvoorwaarden is deze schade gedekt. De schade die is ontstaan doordat de boot van de kabel moest worden verwijderd en die vervolgens bij het aanmeren is ontstaan is ook op grond van artikel 28 punt 8 (bij transport) en artikel 30 punt 8 (bereddingskosten) van de voorwaarden gedekt.

2.14 De consument is aansprakelijk gesteld voor schade aan de veerboot, ter hoogte van € 2.975,23. Deze schade is gedekt onder artikel 27 lid 1 van de polisvoorwaarden. De gevolmachtigde heeft de aansprakelijkheid nog niet erkend.

2.15 De belangen van de tussenpersoon en de gevolmachtigde zijn verstrengeld. De tussenpersoon is op de stoel van de gevolmachtigde gaan zitten door in zijn brief van 30 december 2021 te beargumenteren dat de schade niet is gedekt. De tussenpersoon is hiermee zijn zorgplicht niet nagekomen. Hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen door de trage afhandeling van de schade. De consument heeft hierdoor extra kosten moeten maken. De consument kon de boot gedurende de schadeafhandeling niet laten herstellen. De boot lag daardoor in de winter van 2021-2022 nog steeds in Zwartsluis. De onnodige ligkosten en de kosten voor het winter-klaar maken bedragen € 2.496,75.

Het verweer

2.16 De gevolmachtigde en de tussenpersoon hebben verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Op de zitting heeft de gevolmachtigde erkend dat de schade van de eigenaar van de veerboot waarvoor de consument aansprakelijk is gesteld, onder de verzekering is gedekt. De consument heeft het schadebedrag van € 2.975,23 al aan de tegenpartij betaald. De gevolmachtigde heeft toegezegd dat hij dit bedrag per direct aan de consument zal vergoeden. Over dit deel van de vordering hoeft de commissie dus geen uitspraak te doen.

3.2 De commissie ziet zich daarmee gesteld voor de vragen of de schade aan de boot van de consument onder de dekking van de verzekering valt en of sprake is van een toerekenbare tekortkoming door de tussenpersoon in de afwikkeling van de schade als gevolg waarvan de consument extra kosten, ter hoogte van € 2.496,75, heeft moeten maken.

Moet de gevolmachtigde de schade aan de boot vergoeden?

3.3 Voorop staat dat het op de weg van de consument ligt om te stellen, en bij een voldoende gemotiveerde betwisting te bewijzen, dat de schade het gevolg is van een onder de verzekering gedekte gebeurtenis.

3.4 De consument voert aan dat de schade is ontstaan doordat de koppelingskabel is losgeschoten. Na de aanvaring met de kabel van de veerpont is de boot door de brandweer naar de haven van Wijhe gesleept. Daar zou hij afmeren achter een boot van Rijkswaterstaat. De zoon wilde vaart minderen door gas achteruit te geven, maar de boot bleef vooruit varen. Op dat moment ontdekte de zoon dat de koppelingskabel was losgeschoten. Hierdoor was het niet mogelijk achteruit te varen en de aanvaringen te voorkomen. Om verdere schade te voorkomen, is de kabel in de haven van Wijhe provisorisch vastgezet waarna de zoon naar Hasselt en vervolgens naar Zwartsluis is gevaren. Omdat de kabel onderweg een aantal keer was losgeschoten, heeft de zoon, toen de boot in Zwartsluis lag, het bevestigingspunt van de kabel vervangen. Hij heeft de kabel niet vervangen. Het oude bevestigingspunt was beschikbaar voor expertise. De consument heeft dit onderdeel ook meegenomen naar de zitting.

3.5 De gevolmachtigde voert als verweer dat de expert de oorzaak niet heeft kunnen vaststellen en dat het op de weg van de consument ligt om aan te tonen wat de schadeoorzaak is. Hoewel de gevolmachtigde ook naar voren heeft gebracht dat de verklaringen van de (zoon van de) consument over de toedracht niet steeds hetzelfde zijn, heeft hij op de zitting expliciet bevestigd dat het verweer niet gaat over het niet voldoen aan de informatieplicht maar uitsluitend ziet op het niet (kunnen) vaststellen van de oorzaak van de schade. Volgens de expert is de koppelingskabel door de (zoon van de) consument vervangen waardoor de oorzaak van de schade niet meer door hem kon worden vastgesteld. De gevolmachtigde heeft op de zitting ook naar voren gebracht dat een boot moet worden onderhouden en dat onderdelen op enig moment aan vervanging toe zijn.

3.6 De commissie is van oordeel dat de gevolmachtigde het standpunt van de consument niet voldoende gemotiveerd heeft betwist. Voor zover in het expertiserapport iets staat over twijfel over de oorzaak van de schade, is die niet voldoende onderbouwd. De expert heeft in het rapport vermeld dat de koppelingskabel is vervangen en dat hij over de oorzaak van het losschieten van de kabel geen mededelingen kan doen. De expert heeft in het rapport niet toegelicht waarop zijn observatie over de koppelings-kabel is gebaseerd.

De stelling van de gevolmachtigde dat de expert tegen de gevolmachtigde heeft gezegd dat de kabel is vervangen en dat die doorgaans is versleten op het punt waar deze is bevestigd, is niet onderbouwd. De commissie neemt hierin mee dat de consument stellig naar voren heeft gebracht dat de kabel niet is vervangen en dat het oude bevestigingspunt voor expertise beschikbaar was op het moment dat de expert ter plaatse was. Over het bevestigingsonderdeel staat niets in het expertiserapport. Ook blijkt uit het rapport niet dat het bevestigingspunt aan vervanging toe was. De verwijzing van de gevolmachtigde naar het rapport, ter onderbouwing van zijn standpunt, acht de commissie in dit licht onvoldoende.

3.7 De gevolmachtigde en de tussenpersoon voeren ook aan dat met de consument is besproken dat hij een contra-expert kon inschakelen om uitspraak over de schadeoorzaak te doen. De consument betwist dit. De commissie stelt vast dat uit het dossier niet blijkt dat de gevolmachtigde de consument heeft gewezen op de mogelijkheid van een contra-expertise, nadat de consument het expertiserapport had ontvangen. Voor zover de gevolmachtigde van mening is dat die mogelijkheid is genoemd in de algemene informatie die bij de schademelding aan de consument is verstrekt, is dat niet voldoende. De tussenpersoon had de consument op de mogelijkheid van contra-expertise moeten wijzen na dat het expertise-rapport was uitgebracht. Dit is niet gebeurd. Dat de consument geen contra-expertise heeft laten uitvoeren kan hem daarom niet worden tegenworpen.

3.8 Het bovenstaande brengt mee dat de gevolmachtigde de door de consument aangevoerde oorzaak niet voldoende heeft betwist. De schade valt daarom onder de dekking van de verzekering en de gevolmachtigde moet deze uitkeren.

Moeten de door de consument gevorderde ligkosten en kosten voor winterstalling worden vergoed?

3.9 De consument heeft deze vordering op de zitting als volgt toegelicht. De boot moest terug naar Laag-Keppel maar na het loslaten van de koppelingskabel vond de zoon het niet verantwoord om met de boot vanuit Zwartsluis de IJssel op te varen. De consument heeft de tussenpersoon gevraagd waar hij de boot het best kon neerleggen om de meest basale reparaties uit te voeren en was vervolgens in afwachting van zijn goedkeuring om de boot te verplaatsen. Op 29 oktober 2021 heeft de consument van de tussenpersoon het expertiserapport ontvangen met daarbij de mededeling dat aan de gevolmachtigde een dekkingsstandpunt is gevraagd. Daarna hebben de consument en zijn zoon diverse malen geprobeerd (telefonisch) contact met de tussenpersoon te verkrijgen maar een reactie bleef uit. Uiteindelijk bleek dat de consument de brief van 29 oktober 2021 aanvankelijk niet had ontvangen. De tussenpersoon heeft die brief op 23 december 2021 alsnog aan de consument gestuurd. De tussenpersoon heeft de consument later het verwijt gemaakt dat hij pas twee maanden na de beslissing van de gevolmachtigde, zoals opgenomen in de brief van 29 oktober 2021, een reactie heeft gegeven, aldus de consument.

In de periode tot 23 december 2021 was het voor de consument niet duidelijk wat er ging gebeuren en of de boot naar de thuishaven mocht. De consument wilde de boot in de winter in de thuishaven stallen omdat daarvoor reeds was betaald. Toen duidelijk werd dat de gevolmachtigde niet tot vergoeding van de schade overging, is de winter gebruikt om de noodzakelijke reparaties aan de boot te laten uitvoeren.

3.10 De commissie is van oordeel dat de gevolgen van de vertraging in de afhandeling van de schade voor rekening van de tussenpersoon moeten komen. De tussenpersoon heeft in zijn e-mailbericht van 23 december 2021 bevestigd dat er iets fout is gegaan met het meezenden van de brief van 29 oktober 2021. Vervolgens is discussie gevoerd tussen partijen over de dekking van de schade maar de tussenpersoon heeft de consument hierbij niet gewezen op de mogelijkheid een contra-expertise te laten uitvoeren. Hiermee is de tussenpersoon tekortgeschoten in zijn zorgplicht. De vertraging is derhalve toe te rekenen aan omstandigheden die voor rekening van de tussenpersoon komen. Als gevolg van die vertraging heeft de consument in die periode extra kosten voor stalling en winterklaar maken moeten maken. De hoogte van deze extra kosten is door de tussenpersoon niet betwist. De commissie wijst deze vordering tot betaling van € 2.496,75 daarom toe.

Slotsom

3.11 De gevolmachtigde moet de schade aan de boot aan de consument uitkeren en de tussenpersoon moet de consument de kosten vergoeden die hij als gevolg van de vertraging in de afhandeling van de claim heeft gemaakt. De klacht is gegrond en de vorderingen van de consument zullen worden toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat:

- de gevolmachtigde, binnen twee weken na de datum van deze uitspraak, een bedrag van € 5.482,49 aan de consument vergoedt;
- de tussenpersoon, binnen twee weken na de datum van deze uitspraak, een bedrag van € 2.496,75 aan de consument vergoedt.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl