Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0357
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 10 september 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: NBG B.V., gevestigd te Eindhoven, verder te noemen de tussenpersoon
Datum uitspraak	: 16 april 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Woonhuisverzekering. De consument heeft in de woning een lekkage van het riool gehad. Hierdoor is afvalwater de kruipruimte in gestroomd. Hij heeft kosten gemaakt om de kruipruimte te laten reinigen en het riool te laten herstellen. De dekking is door de gevolmachtigde afgewezen. De consument heeft zowel tegen de gevolmachtigde als de tussenpersoon een klacht ingediend. Hij klaagt erover dat de tussenpersoon is tekortgeschoten in zijn zorgplicht door zich er onvoldoende voor in te zetten dat de schade, althans een deel daarvan, zou worden vergoed. De consument wil daarom dat de tussenpersoon de provisie die hij heeft ontvangen aan hem vergoedt. De tussenpersoon heeft de schadebehandeling begeleid zoals van hem mocht worden verwacht. Hij is niet tekortgeschoten in zijn zorgplicht. De vordering van de consument is daarom afgewezen.

1. De 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 tussenpersoon; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de tussenpersoon.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument heeft geen keuze gemaakt tussen bindend en niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft via de tussenpersoon onder meer een woonhuisverzekering gesloten bij VCN Verzekeringen B.V. (hierna: de gevolmachtigde).

2.2 In maart 2020 heeft de consument een lekkage in het riool geconstateerd. Daar gingen herhaalde verstoppingen in de badkamer en toiletruimtes aan vooraf. Door de lekkage kwam afvalwater in de kruipruimte. De consument heeft de kruipruimte moeten laten reinigen. De kosten van het reinigen van de kruipruimte en het laten afvoeren van het vuil zand en laten aanbrengen van schoon zand, zijn € 3.248,75. De kosten van het verwijderen van het oude riool en het laten monteren van een nieuw riool zijn € 1.403,90. De consument heeft de schade gemeld bij de tussenpersoon en voor deze kosten, een totaalbedrag van € 4.652,65, een beroep op zijn verzekering gedaan.

2.3 De tussenpersoon heeft de consument per e-mail laten weten dat de gevolmachtigde geen dekking voor de schade verleent. Namens de consument heeft zijn vertegenwoordiger bij brief van 30 april 2020 bezwaar gemaakt tegen de handelwijze van de tussenpersoon en tegen het inhoudelijk standpunt van de gevolmachtigde. De tussenpersoon heeft hierop per e-mail van 18 juni 2020 gereageerd en daarin ook de argumenten van de verzekeraar opgenomen om niet tot uitkering over te gaan. De consument is het met het afwijzend standpunt niet eens. Hij heeft tegen zowel de gevolmachtigde als de tussenpersoon een klacht ingediend.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert dat de tussenpersoon de door hem ontvangen provisie aan de consument vergoedt.

2.5 De consument maakt bezwaar tegen de handelwijze van de tussenpersoon en het gebrek aan transparantie en hij plaatst vraagtekens bij de rol en onafhankelijkheid van de tussenpersoon in deze kwestie. De tussenpersoon en de gevolmachtigde zijn beide onderdeel van de Veldsink Groep. Van een tussenpersoon mag worden verwacht dat hij voor zijn klanten streeft naar zo gunstig mogelijke voorwaarden en premies. Nu de tussenpersoon en de gevolmachtigde onderdeel zijn van dezelfde groep en de tussenpersoon de verzekeringen heeft ondergebracht bij de gevolmachtigde, is hij op dit punt kennelijk in gebreke gebleven.

2.6 De afhankelijkheid van de tussenpersoon ligt ook ten grondslag aan zijn weigering om op te komen voor de belangen van de consument. Hij heeft de consument hierin ook niet geadviseerd. De afhandeling van de schade heeft onnodig lang geduurd en de tussenpersoon heeft pas na zes weken op de brief van 30 april 2020 gereageerd. De inhoudelijke reactie van de tussenpersoon is bovendien niet voldoende gemotiveerd en onjuist. De tussenpersoon heeft niets gedaan om de belangen van de consument tegenover de gevolmachtigde te behartigen. De tussenpersoon heeft de inhoudelijke reacties van de gevolmachtigde en de verzekeraar niet aan de consument toegestuurd.

Hij heeft slechts als doorgeefluik gefungeerd door een samenvatting van de afwijzende reactie van de verzekeraar aan de consument te sturen terwijl van hem, gelet op de jarenlange klantrelatie, ten minste mocht worden verwacht dat hij alles in het werk zou stellen om de schade van de consument vergoed te krijgen. De tussenpersoon heeft jarenlang provisie ontvangen en toen de consument een beroep op hem deed, gaf hij vervolgens niet thuis.

2.7 De indruk is ontstaan dat de tussenpersoon een financieel belang heeft bij de afwijzing van de aansprakelijkheid. Dit strookt niet met de van hem te verwachten onafhankelijkheid. Voor zijn handelwijze dient de tussenpersoon op de vingers te worden getikt. Het zou de tussenpersoon sieren als hij erkent dat hij is tekortgeschoten in zijn zorgplicht jegens de consument. De gevorderde vergoeding van de provisie dient als compensatie voor de handelwijze.

Het verweer

2.8 De tussenpersoon heeft de volgende verweren gevoerd.
De tussenpersoon heeft gehandeld zoals dat van een zorgvuldig handelend adviseur mag worden verwacht. De rol van de tussenpersoon als adviseur is duidelijk. Op hem rust een zorgplicht om de klant bij te staan in alle zaken die betrekking hebben op de via zijn bemiddeling gesloten verzekeringen. Zijn rol na melding van een schade is om het proces te begeleiden en erop toe te zien dat de schadeafwikkeling correct verloopt. Hij is aanspreekpunt voor de verzekeraar en de verzekeraar zal zijn standpunt via hem als tussenpersoon kenbaar maken. De tussenpersoon dient vervolgens zijn relatie, de consument, te informeren en eventueel te adviseren. De rol houdt niet in dat de tussenpersoon bemiddelt tussen de consument en de verzekeraar of de gevolmachtigde. Een afwijzend standpunt van de verzekeraar of gevolmachtigde kan de tussenpersoon niet worden aangerekend. Het feit dat de tussenpersoon en de gevolmachtigde onderdeel zijn van dezelfde groep, maakt niet dat zij niet onafhankelijk opereren.

3. De beoordeling

3.1 De consument vindt dat de tussenpersoon is tekortgeschoten in de behandeling van de schade die hij heeft gemeld. De consument had graag gezien dat de tussenpersoon zich meer had ingespannen om te bewerkstelligen dat de gevolmachtigde dekking zou verlenen, althans tot een oplossing zou komen met de consument. Op de tussenpersoon rust een zorgplicht. Deze houdt in dat de tussenpersoon het proces van de schadebehandeling begeleidt en het standpunt van de klant overbrengt aan de gevolmachtigde of de verzekeraar. Dat heeft de tussenpersoon gedaan.

De commissie is het met de consument eens dat de beantwoording van de brief van 30 april 2020 lang heeft geduurd maar het behoort niet tot de taken van een assurantietussenpersoon om namens de klant, als diens vertegenwoordiger, te bewerkstelligen dat de verzekeraar, of zoals in dit geval de gevolmachtigde, dekking verleent. Het beoordelen van de dekking en het innemen van een dekkingsstandpunt ligt in het domein van de verzekeraar, of de gevolmachtigde die namens de verzekeraar optreedt. Het kan de tussenpersoon niet worden aangerekend als de verzekeraar het afwijzend dekkingsstandpunt handhaaft.

3.2 Het voorgaande betekent dat de tussenpersoon geen zorgplichtschending kan worden verweten. De consument heeft nog naar voren gebracht de omstandigheid dat de tussenpersoon en de gevolmachtigde onderdeel uitmaken van dezelfde groep en dat de tussenpersoon dus niet onafhankelijk is. Van een niet onafhankelijk optreden van de tussenpersoon is naar het oordeel van de commissie niet gebleken nu in 3.1 is vastgesteld dat de tussenpersoon niet tekort is geschoten in de naleving van zijn zorgplicht jegens de consument. Het bovenstaande brengt mee dat er geen aanleiding is om te oordelen dat de tussenpersoon is gehouden om provisie die hij heeft ontvangen aan de consument te vergoeden.

3.3 De slotsom is dat de vordering van de consument zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.