Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-311
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. dr. K. Engel, leden en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 3 juli 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: P.H. Verheul Assurantie-Makelaars B.V., gevestigd te Anna Paulowna, verder te noemen Tussenpersoon
Datum uitspraak	: 26 april 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Zorgplicht tussenpersoon. Ter beoordeling ligt de vraag of Tussenpersoon tekort is geschoten in zijn zorgplicht en zo ja, of hij op grond daarvan gehouden is tot vergoeding van de door Consument gestelde schade. De Commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat bij Tussenpersoon feiten of omstandigheden bekend waren of redelijkerwijs bekend behoorden te zijn op grond waarvan Tussenpersoon Consument erop had moeten wijzen dat de woonhuisverzekering beperkte dekking zou bieden bij leegstand en mogelijk aanpassing behoefde. Dit betekent dat niet is komen vast te staan dat Tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden. 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;
- aanvullende stukken van Consument van 27 september 2018;
- het verweerschrift van Tussenpersoon;
- de repliek van Consument
- de dupliek van Tussenpersoon

De Commissie stelt vast dat Tussenpersoon heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

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 bij Holland Kroon Assuradeuren B.V. een woonhuis-verzekering (hierna: de Verzekering) gesloten waarvan Delta Lloyd Schadeverzekering N.V., Achmea Schadeverzekering N.V. h.o.d.n. Avéro Achmea en Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. (verder te noemen 'Verzekeraars') de risicodragers zijn.

2.2 Op een formulier getiteld 'Verzekeringsvoorstel', welk document op 31 augustus 2016 door Consument is ondertekend, staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

"Productgegevens

Gewenste Ingangsdatum	22-09-2016
Eerste contractstermijn	12 maanden na Ingangsdatum

Basisgegevens

Adres woonhuis	[straatnaam] [postcode]
Bouwaard muren	(Grotendeels) steen
Bouwaard dak	Hard
Bouwaard (verdiepings)vloeren	Steen / beton
Bouwjaar	1952
Is individueel appartementsrecht van toepassing?	Nee
Is er sprake van verbouwing?	Nee
Is er sprake van leegstand? Nee	
Soort woningverhuur	Niets verhuurd(zelfbewoning)
Garantie tegen onderverzekering	Opstalscan
Geschatte herbouwwaarde	€ 164.900"

2.3 Consument constateerde op 4 maart 2018 waterschade in zijn woning als gevolg van diverse leidingbreuken. Tijdens een vorstperiode zijn de cv-leidingen op verschillende plekken in de woning gesprongen. Ook is de cv-ketel door de vorst lek geraakt en onherstelbaar beschadigd. Consument heeft de schade gemeld bij Tussenpersoon. Tussenpersoon heeft als gevolmachtigde van Verzekeraars de claim van Consument afgewezen en Consument per e-mail d.d. 12 maart 2018, voor zover relevant, het volgende meegedeeld:

> "Uit de expertise is gebleken dat uw woonhuis niet bewoond is. Als gevolg hiervan zijn er tijdens de vorstperiode op totaal 10 tot 15 plaatsen cv leidingen gesprongen en is de CV ketel door de vorst lek geraakt. Ten gevolge van de diverse leidingbreuken is er waterschade ontstaan aan wanden en plafonds door het gehele pand.
>
> Deze wijziging van het niet bewoond zijn van het woonhuis heeft u niet aan ons gemeld. Conform de polisvoorwaarden artikel 2 dient u belangrijke wijzigingen zoals het niet bewoond zijn van de woning aan ons te melden.

Bij het niet nakomen van een van deze verplichtingen komt de schade niet voor vergoeding in aanmerking. Bijgaand zenden wij u de polisvoorwaarden.

Bij het niet bewoond zijn van het woonhuis wordt de polisdekking beperkt tot een brand/stormdekking.

Gelet op het voorgaande komt de bovengenoemde schade niet voor vergoeding in aanmerking omdat u een van de verplichten ['verplichtingen', verbetering door Geschillencommissie] niet bent nagekomen, de schade niet onvoorzien is ontstaan en de schade is ontstaan door een ernstige mate van eigen schuld.

Om die reden komt de schade helaas niet voor vergoeding in aanmerking."

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een schadeloosstelling. Hij schat de schade op € 10.000,-. Over dit bedrag vordert hij de wettelijke rente vanaf 5 maart 2018. Hij vordert ook een vergoeding van de proceskosten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

- Tussenpersoon heeft de belangen van Consument niet goed behartigd. Derhalve heeft Tussenpersoon niet de juiste verzekeringen gesloten voor Consument en hem niet gewezen op de risico's.
- Als Consument had geweten dat hij niet verzekerd was voor dergelijke schades, dan had Consument hierop kunnen inspelen door bijvoorbeeld direct in zijn huis te gaan wonen.
- Tussenpersoon had het advies moeten geven aan Consument om een CAR-verzekering af te sluiten (en mogelijk een rechtsbijstandverzekering). Tussenpersoon wist immers dat Consument zelf ging verbouwen.
- Tussenpersoon verwijt Consument dat hij de informatie niet bij de juiste persoon heeft neergelegd. Consument heeft alle informatie gedeeld met zijn hypotheekadviseur. De hypotheekadviseur heeft het kortgesloten met haar interne collega, wellicht is hier iets niet goed bij gegaan. Consument kan niet weten welke informatie hij waar moet melden.
- Tussenpersoon schrijft in zijn verweer dat de hypotheekadviseur wist dat Consument ging verbouwen en dat de woning (in ieder geval) een aantal maanden leeg zou staan. Vervolgens is er door de verzekeringsadviseur niks gedaan met deze informatie.

- De woning is pas op 26 oktober 2016 overgeschreven. Tussenpersoon wist hiervan. Hij heeft immers de financiering geregeld. Tussenpersoon wist dat de woning in ieder geval een aantal maanden leeg zou staan en toch stelt Tussenpersoon dat Consument op 22 september 2016 de woning zou betrekken.
- Het lijkt erop dat alle vragen op het aanvraagformulier vooraf zijn ingevuld en Consument enkel zijn handtekening hoefde te zetten. Consument heeft zijn handtekening onder het aanvraagformulier gezet in het volste vertrouwen dat het allemaal goed geregeld zou zijn.
- De hypotheekadviseur wist op 5 maart 2018 dat de woning niet door Consument werd bewoond. Dit blijkt uit de WhatsApp berichten tussen Consument en hypotheekadviseur. Dat wist zij dus voor deze datum ook. Consument vraagt zich af waarom deze informatie niet wordt gedeeld binnen het kantoor van Tussenpersoon en waarom er dan niet gekeken wordt of het allemaal nog goed geregeld is voor Consument.

Verweer Tussenpersoon
Tussenpersoon heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Ter beoordeling ligt de vraag of Tussenpersoon tekort is geschoten in zijn zorgplicht en zo ja, of hij op grond daarvan gehouden is tot vergoeding van de door Consument gestelde 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. Deze algemene zorgplicht is verder ingevuld in de rechtspraak.

4.3 In de rechtspraak is onder meer bepaald dat de tussenpersoon moet waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Daarbij hoort ook dat de tussenpersoon de verzekeringnemer tijdig opmerkzaam maakt op de gevolgen die hem bekend geworden feiten voor de dekking van de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen kunnen hebben. Daarbij gaat het om feiten die aan de tussenpersoon bekend zijn of die hem redelijkerwijs bekend behoorden te zijn (zie HR 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, *NJ* 2003, 375, rov. 3.4.1).

4.4 De zorgplicht van de tussenpersoon geldt niet alleen ten tijde van het sluiten van de overeenkomst maar vergt een voortdurende bemoeienis door de tussenpersoon met de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Een tussenpersoon mag dus niet stil blijven zitten wanneer hij tijdens de looptijd van de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen kennis neemt van feiten of omstandigheden die meebrengen dat de door hem beheerde verzekeringen mogelijk aanpassing behoeven (zie ook de volgende uitspraak van de Geschillencommissie: GC Kifid 12 februari 2019, nr. 2019-103, randnummers 4.2 en 4.3).

4.5 In dit geval is de te beantwoorden vraag of Tussenpersoon Consument had moeten waarschuwen voor het gevaar van een beperking in de dekking omdat hij voor de schadedatum wist of behoorde te weten dat de woning ook na 22 september 2016 nog zou worden verbouwd en dus leeg zou staan.

4.6 De Commissie overweegt dat het door Consument op 31 augustus 2016 ondertekende formulier 'Verzekeringsvoorstel' als uitgangspunt moet worden genomen. Blijkens het formulier heeft Consument ontkennend geantwoord op de vragen 'Is er sprake van verbouwing?' en 'Is er sprake van leegstand?'. Op het formulier staat 22 september 2016 als gewenste ingangsdatum genoemd. Consument heeft het formulier voor akkoord ondertekend. Niet gebleken is dat Consument Tussenpersoon heeft gevraagd om een nadere toelichting op de vragen of gegevens op het formulier. Onder deze omstandigheden was er voor Tussenpersoon geen aanleiding om te twijfelen aan de juistheid van de gegevens die op het formulier zijn ingevuld.

4.7 Op grond van 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) geldt als uitgangspunt dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door hem gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de wederpartij – zijn stellingen moet bewijzen. De Commissie stelt vast dat Consument, tegenover de gemotiveerde betwisting van Tussenpersoon, onvoldoende bewijs heeft geleverd voor zijn standpunt dat Tussenpersoon wel degelijk voor de schadedatum al op de hoogte was van het feit dat ook na 22 september 2016 (de ingangsdatum van de Verzekering) de woning zou worden verbouwd en er als gevolg hiervan er sprake zou zijn van leegstand. De door Consument overgelegde WhatsApp berichten tussen Consument en de hypotheekadviseur hebben plaatsgevonden *na* de schadedatum en kunnen derhalve niet dienen als bewijs voor zijn stelling. Ook uit de overige overgelegde stukken is niet gebleken dat Tussenpersoon voor de schadedatum al op de hoogte is gesteld door Consument.

4.8 De Commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat bij Tussenpersoon feiten of omstandigheden bekend waren of redelijkerwijs bekend behoorden te zijn op grond waarvan Tussenpersoon Consument erop had moeten wijzen dat de woonhuisverzekering beperkte dekking zou bieden bij leegstand en mogelijk aanpassing behoefde. Dit betekent dat niet is komen vast te staan dat Tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden.

Dit 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.

De uitspraak heeft de vorm van 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.

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.