KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-158
d.d. 22 mei 2012
(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. E.M. Dil-Stork en mr. A.W.H. Vink, leden, en mr. F.E. Uijleman, secretaris)

Samenvatting

Woonhuisverzekering, zorgplicht. In de woning van Consument is door bevriezing en lekkage van enkele leidingen en radiatoren waterschade ontstaan. De verzekeraar heeft de schade niet vergoed op de grond dat dergelijke schade bij leegstand niet is gedekt. Consument stelt dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden door hem er niet op te wijzen dat de dekking is beperkt bij leegstand van de woning. De Commissie oordeelt dat Aangeslotene haar zorgplicht heeft geschonden omdat zij onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat zij Consument over de dekkingsbeperking heeft geïnformeerd. De tekortkoming leidt er echter niet toe dat Aangeslotene de schade zal moeten dragen omdat zij voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat Consument de schade niet elders had kunnen verzekeren. De Commissie wijst de vordering af.

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument op 26 april 2011 ingevulde en ondertekende vragenformulier met bijlagen;
- het antwoord van Aangeslotene met bijlagen van 16 augustus 2011;
- de repliek van Consument van 12 september 2011;
- de dupliek van Aangeslotene van 10 oktober 2011.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid. De Commissie heeft voorts vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 26 maart 2012.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 In 2003 bezat Consument twee woningen, te weten een in Amsterdam en een in Wildervank. Voor beide woningen had hij via advisering en bemiddeling van Aangeslotene een woonhuisverzekering afgesloten.

2.2 In 2005 heeft Consument de woning in Wildervank te koop gezet en is hij terug verhuisd naar Amsterdam. De woning in Wildervank heeft sindsdien – met uitzondering van de periode 1 maart 2007 tot 1 december 2007 – leeggestaan.

2.3 Op 2 januari 2009 is waterschade ontstaan aan de woning. Aangeslotene heeft de schade bij de verzekeraar gemeld. Naar aanleiding daarvan heeft de verzekeraar een expert ingeschakeld om de schade te onderzoeken. Deze heeft in zijn rapport van 20 januari 2009 de toedracht van de schade als volgt omschreven:
"In de afgelopen vorstperiode bleek dat de centrale verwarmingsketel was uitgevallen door een defect in de ketel. In de woning bleek, dat uit waterleidingen, verwarmingsleidingen en radiatoren water stroomde. Leidingen en radiatoren zijn door bevriezing opengebarsten. Gelet op de omvang van de schade is wellicht gedurende een aantal dagen water uit de leidingen gestroomd. De kelder was volledig volgestroomd."

De schade bedraagt volgens de expert € 34.856,29.

2.4 Bij brief van 12 februari 2009 heeft de verzekeraar Aangeslotene bericht dat zij de schade niet zal vergoeden omdat tijdens leegstand van de woning alleen schade als gevolg van brand, ontploffing, bliksem, storm en luchtverkeer is gedekt.

2.5 In de op de verzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden staat – voor zover hier relevant – het volgende:
"ARTIKEL 5
Omvang van de dekking
De dekking voor schade aan het gebouw verschilt afhankelijk van het gebruik dat van het gebouw wordt gemaakt, te weten normaal gebruik, aan- of verbouw en indien het gebouw buiten gebruik is, leeg staat of gekraakt is. Hieronder worden de gedekte gebeurtenissen in die verschillende situaties opgesomd.

Voor elke schade geldt een eigen risico van € 100,-
(…)

5.3 **Indien buiten gebruik, leegstand of gekraakt**
Vanaf het moment, dat:
- het gebouw geheel of gedeeltelijk gekraakt;
- het gebouw, of een als zelfstandig aan te merken deel daarvan, leeg staat,
- het gebouw voor een aaneengesloten periode die naar verwachting langer dan twee maanden zal duren niet in gebruik is, is verzekerd de schade veroorzaakt door:

a. brand;
b. blikseminslag;
c. ontploffing;
d. luchtverkeer;
e. storm."

3. Geschil

3.1 Consument vordert dat Aangeslotene de schade aan de woning vergoedt.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Aangeslotene is tekort geschoten in haar informatieverplichting door er niet op te wijzen dat de omvang van de dekking is beperkt bij leegstand van de woning. Zij had op de dekkingsbeperking moeten wijzen, temeer nu zij ermee bekend was dat de woning in Wildervank te koop stond en niet werd bewoond. Consument stelt als gevolg van de tekortkoming geen maatregelen te hebben kunnen treffen, zoals het afsluiten van een aanvullende verzekering.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd.
- Consument is van de dekkingsbeperking op de hoogte gesteld. Aangeslotene stelt daartoe dat zij Consument mondeling heeft gewezen op de consequenties voor de polisdekking in geval van leegstand van de woning. Daarnaast wijst zij op artikel 5.3 van de verzekeringsvoorwaarden waarin de dekkingsbeperking is omschreven.
- Verder betwist Aangeslotene dat Consument zich voor het onderhavige risico had kunnen verzekeren. Aangeslotene stelt in dat verband dat zij hierover bij meerdere verzekeraars navraag heeft gedaan en dat allen hebben aangegeven dat dit niet mogelijk is.

4. Beoordeling

4.1 Naar aanleiding van het over en weer gestelde en hetgeen door partijen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, overweegt de Commissie als volgt.

4.2.1 Voorop staat dat de rechtsverhouding tussen partijen moet worden gekwalificeerd als een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 BW en dat op Aangeslotene als opdrachtnemer een zorgplicht rust. In r.o. 3.4 van zijn arrest van 10 januari 2003, NJ 2003, 375 heeft de Hoge Raad die zorgplicht voor assurantie-tussenpersonen nader uitgewerkt in die zin dat een assurantietussenpersoon tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en een redelijk handelend assurantietussenpersoon mag worden verwacht. Het gaat thans dus om de vraag of Aangeslotene aan deze zorgplicht heeft voldaan.

4.3 De Commissie stelt vast dat in artikel 5.3 van de verzekeringsvoorwaarden is bepaald dat schade aan de woning in geval van leegstand alleen is gedekt indien de schade is veroorzaakt door a) brand, b) blikseminslag, c) ontploffing, d) luchtverkeer of e) storm. Daarnaast stelt de Commissie vast dat Aangeslotene er in 2005 mee bekend was dat Consument zijn woning in Wildervank te koop zou zetten en dat hij terug zou verhuizen naar Amsterdam. Van een redelijk handelend en redelijk vakbekwaam assurantietussenpersoon mag worden verwacht dat hij, wanneer hij ervan kennis krijgt dat de verzekerde woning komt leeg te staan, nagaat welke gevolgen dit voor de verzekeringsovereenkomst heeft, in het bijzonder of de verzekering ook bij leegstand nog (voldoende) dekking biedt en welke maatregelen in dit verband wellicht nodig zijn. Hij behoort de verzekeringnemer tijdig op een en ander opmerkzaam te maken. Aangeslotene stelt dat zij hieraan heeft voldaan. Ter zitting heeft zij aangevoerd dat zij haar klanten altijd meldt welke gevolgen leegstand van de woning heeft voor de dekking en dat zij er daarom van uitgaat dat zij ook Consument hiervan op de hoogte heeft gesteld. Consument heeft dit weersproken. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene, nu daarvan geen enkel bewijs is geleverd, hiermee niet aannemelijk heeft gemaakt dat zij Consument in 2005 over de dekkingsbeperking heeft ingelicht. Aldus is onvoldoende komen vast te staan dat Aangeslotene aan haar zorgplicht heeft voldaan.
Desondanks kan de vordering niet worden toegewezen. Aangeslotene heeft aangevoerd dat Consument voor de leegstaande woning geen aanvullende verzekering had kunnen afsluiten en zij heeft dit standpunt ook onderbouwd. Consument heeft volstaan met een ontkenning en niets gesteld op grond waarvan zou kunnen worden aangenomen dat het standpunt van Aangeslotene niet aanvaard zou kunnen worden. De Commissie zal daarom moeten aannemen dat Consument inderdaad geen andere verzekering had kunnen afsluiten waardoor de in 2009 ontstane waterschade wel gedekt zou zijn geweest.

4.4 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering van Consument 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.