Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-776
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 maart 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Triple Orange Insurance & Finance B.V., gevestigd te Numansdorp, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak	: 7 oktober 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft stankoverlast in haar woning vanuit de kruipruimte. Uit de inspectie door een door Consument ingeschakeld rioleringsbedrijf blijkt dat een verzakking van het riool van de buren hiervan vermoedelijk de oorzaak is. Consument meldt dit bij haar Adviseur. Consument verwijt de Adviseur dat hij tekort is geschoten in zijn zorgplicht door de schade niet te melden bij de opstalverzekeraar en er niet te adviseren om direct een expert in te schakelen.

De Commissie toetst of de adviseur de zorg heeft betracht die mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur. Vastgesteld wordt dat de Adviseur de schade wel bij de opstalverzekeraar heeft gemeld, maar dat er volgens de opstalverzekeraar geen dekking is voor deze schade. Daarmee hield de zorgplicht van de Adviseur op.

1. Procesverloop

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief alle bijlagen. Hieronder zijn te verstaan het klachtenformulier, het verweerschrift, de nadere vragen aan Consument, de reactie van Consument, en de nadere reactie van de Adviseur.

1.2 De Commissie stelt vast dat het niet nodig is om de klacht mondeling te behandelen. De zaak is daarom beslist op grond van de stukken die door partijen zijn ingediend.

2. Waar gaat het om ?

2.1 In de door Consument te koop aangeboden woning was stankoverlast, doordat in de kruipruimte van de woning rioolvuil lag. In opdracht van Consument heeft een rioleringsbedrijf het riool geïnspecteerd met een camera via de toiletafvoer tot in het hoofdriool.

De conclusie van dit onderzoek was dat het riool bij de buren uit elkaar was geschoven (verzakt) en dat dat ook vermoedelijk de stankoverlast geeft.

2.2 Met deze informatie heeft Consument zich tot de Adviseur gewend. De Adviseur heeft Consument geïnformeerd en geadviseerd over de verdere afhandeling van haar schade. Met het optreden van de Adviseur is Consument niet tevreden. Volgens Consument is de Adviseur tekortgeschoten in zijn zorgplicht door de stankoverlast niet te melden bij de opstalverzekeraar van Consument. Ook vindt Consument dat de Adviseur haar niet goed heeft begeleid omdat hij haar niet heeft geadviseerd een expert in te schakelen. Consument stelt dat zij door de tekortkomingen van de Adviseur geschaad is in haar bewijspositie, omdat de buurman zijn riool al had hersteld op het moment dat de expert van zijn aansprakelijkheidsverzekeraar een onderzoek instelde. De aansprakelijkheidsverzekeraar van de buurman heeft de claim van Consument dan ook afgewezen.

2.3 Consument vordert vergoeding van de door haar gemaakte kosten, namelijk de inspectie door het rioleringsbedrijf € 243,63 en het leegzuigen en opruimen van de kruipruimte € 2.662,00 en twee aangetekende brieven: € 16,80.

3 Beoordeling

3.1 De Commissie is van oordeel dat de Adviseur zijn zorgplicht jegens Consument niet heeft geschonden. Zij legt hierna uit hoe zij tot dit oordeel is gekomen.

3.2 De Adviseur moest bij zijn werkzaamheden voor Consument de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen. Volgens de Hoge Raad in het arrest van 10 januari 2003 betekent dit dat de zorg mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur. Dit arrest van de Hoge Raad is te vinden op www.rechtspraak.nl onder ECLI:NL:HR:2003:AF0122. De assurantietussenpersoon moet waken over de belangen van de verzekeringnemers bij de verzekeringen die tot zijn portefeuille behoren. Of de Adviseur heeft voldaan aan deze zorgplicht jegens Consument hangt af van de feiten en omstandigheden van het geval.

3.3 De klacht van Consument dat de Adviseur de schade niet bij de opstalverzekeraar heeft gemeld, is naar het oordeel van de Commissie ongegrond. De Adviseur heeft de schade gemeld, wat blijkt uit een ongedateerd bericht van de opstalverzekeraar aan Consument waarin hij stelt: *"Uit dossierinformatie komt naar voren dat er door uw adviseur telefonisch overleg is gepleegd na uw schademelding. Onze afdeling schade heeft op basis van de telefonische informatie de dekkingsvraag behandeld. Er werd vastgesteld dat er helaas geen sprake is van dekking. De schade werd daarom niet in behandeling genomen."* Consument heeft de juistheid van dit bericht van de opstalverzekeraar niet betwist.

Hiermee staat vast dat de Adviseur de schade bij de opstalverzekeraar heeft gemeld en dat hij zijn zorgplicht jegens Consument in dit opzicht niet heeft geschonden.

3.4 De klacht van Consument dat de Adviseur zou hebben verzuimd Consument te adviseren om zelf een expert in te schakelen, is eveneens ongegrond. De schademelding van Consument bij de Adviseur had als doel van de opstalverzekeraar een uitkering onder de opstalverzekering te ontvangen. Na de melding bleek echter geen dekking onder de opstalverzekering te bestaan. Daarmee hield de zorgplicht van de Adviseur als assurantie-tussenpersoon jegens Consument op. De zorgplicht van de assurantietussenpersoon heeft in beginsel alleen betrekking op de belangen van de verzekerden bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Een verder reikende zorgplicht heeft de assurantietussenpersoon niet.

3.5 Toch heeft de Adviseur aan Consument nog onverplicht enige bijstand verleend. Zo heeft hij geschreven:

"*Ik ben tot nu toe geen partij in deze. Ik wil je echter helpen door je te woord te staan en aan te geven wat gebruikelijk is in dit soort situaties*
(…..)
Ik heb je polis bekeken, maar je hebt geen rechtsbijstandverzekering. Althans niet bij mij. Wat je kan doen, als de buurman geen oplossing heeft, is hem formeel aansprakelijk stellen. Dat zal dan naar zijn tussenpersoon/verzekeraar gestuurd worden en die neemt de zaak dan verder in behandeling. De uitkomst daarvan zal mede afhankelijk zijn van de aan te leveren bewijzen. Bijgaand tref je een brief aan. Als je deze wenst aan te passen, sta je daar natuurlijk vrij in.(….)"

3.6 De Commissie concludeert uit het voorgaande dat de Adviseur zijn zorgplicht tegenover Consument niet heeft geschonden door niet te adviseren een expert in te schakelen. Met het onverplicht wijzen op de aansprakelijkstelling en het belang van bewijs heeft de Adviseur zich niet verplicht Consument ook te adviseren over het veilig stellen van bewijs. Deze adviesplicht mocht Consument ook niet van de Adviseur als assurantietussenpersoon verwachten.

3.7 Omdat de Adviseur zijn zorgplicht jegens Consument niet heeft geschonden, is de klacht van Consument ongegrond. De vordering van Consument zal worden afgewezen.

4 Beslissing

De Commissie wijst de vordering van Consument af.

Bindend advies: 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.