Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0619 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, mr. P.G. Salvadori, leden en mr. L. Bartels, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 27 januari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Assuline B.V., gevestigd te Wilnis, verder te noemen de tussenpersoon
Datum uitspraak	: 6 juli 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht tussenpersoon. De consument stelt dat de tussenpersoon te traag heeft gehandeld bij de afhandeling van de inbraakschade door eerst twee maanden niets te doen en de consument vervolgens op het verkeerde been te zetten. De commissie oordeelt dat de tussenpersoon de op hem rustende zorgplicht jegens de consument niet heeft geschonden. De commissie wijst de vordering af.

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 om de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de tussenpersoon 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 via de tussenpersoon onder andere een opstalverzekering en een inboedelverzekering. Op 2 november 2019 is er in de woning van de consument ingebroken. Door de inbraak is aan het keukenraam van de consument schade ontstaan. De boekhouder van de consument heeft deze schade op 6 november 2019 gemeld bij de tussenpersoon. In de keuken is vervolgens een noodraam geplaatst. Op 20 november 2019 heeft de tussenpersoon het politierapport ontvangen.

2.2 Eind januari 2020 heeft de boekhouder van de consument bij de tussenpersoon geïnformeerd naar de stand van zaken. De consument had op dat moment reeds een nieuw kozijn besteld. De tussenpersoon heeft bij de boekhouder van de consument om een offerte van het kozijn gevraagd. Op 6 februari 2020 heeft de boekhouder aan de tussenpersoon laten weten dat het schadebedrag waarschijnlijk hoger is dan € 2.000,-. De tussenpersoon heeft vervolgens een expert ingeschakeld. De expert heeft vastgesteld dat het kozijn kon worden gerepareerd en heeft het schadebedrag vastgesteld op € 950,-. De consument had op dat moment al getekend en betaald voor het nieuwe kozijn en kon deze bestelling niet meer terugdraaien. De verzekeraar heeft het bedrag van € 950,- uitgekeerd aan de consument.

2.3 De consument heeft een klacht ingediend bij Kifid, omdat hij van mening is dat de tussenpersoon al eerder (in november) een expert had kunnen inschakelen. Dan had volgens de consument voorkomen kunnen worden dat de kosten voor het nieuwe kozijn werden gemaakt.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert dat de tussenpersoon hem € 2.350,- betaalt. Dat zijn de kosten van het nieuwe raam minus het uitgekeerde bedrag door de verzekeraar. Ter onderbouwing van zijn vordering voert de consument het volgende aan.

2.5 De consument stelt dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden, omdat de tussenpersoon te traag heeft gehandeld bij de afhandeling van de inbraakschade door eerst twee maanden niets te doen en de consument vervolgens op het verkeerde been te zetten. Eind januari 2020 heeft de boekhouder van de tussenpersoon te horen gekregen dat de consument nota's en dergelijke moet indienen van de kozijnen. De consument heeft vervolgens iemand in de arm genomen om een nieuw kozijn te plaatsen. Die persoon gaf aan dat het plaatsen van een nieuw kozijn meer dan € 3.000,- zou kosten. De consument is akkoord gegaan. Vervolgens heeft de tussenpersoon op 6 februari 2020 contact opgenomen met de boekhouder van de consument met de mededeling dat er een expert moet komen. De expert heeft aangegeven dat een nieuw kozijn niet nodig was, omdat het oude raam gerepareerd kon worden. Het schadebedrag kwam, volgens de expert, uit onder de € 1.000,-. De consument had op dat moment al getekend voor een nieuw raam en kon die opdracht niet meer terugdraaien. De tussenpersoon had ook in november 2019 al een expert kunnen laten komen.

Het verweer

2.6 De tussenpersoon heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie zal beoordelen of de tussenpersoon de op hem rustende zorgplicht jegens de consument heeft geschonden en, zo ja, of hij op grond daarvan aan de consument een vergoeding moet betalen. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. Zij licht dit oordeel hierna toe.

Wat is het juridisch kader?

3.2 De overeenkomst tussen de consument en de tussenpersoon is een overeenkomst in de zin van artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Een assurantietussenpersoon is op grond van artikel 7:401 BW verplicht om tegenover zijn opdrachtgever, de consument, bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon verwacht mag worden.[1] Deze algemene zorgplicht is nader ingevuld in de rechtspraak. Daarin is onder meer bepaald dat een assurantie-tussenpersoon zorgvuldigheid moet betrachten bij de advisering van een (potentiële) verzekeringnemer. Een assurantietussenpersoon moet een (potentiële) verzekeringnemer zodanig informeren over de aard van het product en de risico's van bepaalde keuzes, dat de (potentiële) verzekeringnemer een weloverwogen beslissing kan nemen. De zorgplicht geldt niet alleen ten tijde van het sluiten van de verzekerings-overeenkomst, maar vergt ook een actieve en voortdurende bemoeienis door de adviseur met tot zijn portefeuille behorende verzekeringen tijdens de looptijd van de verzekeringsovereenkomst.

Is er sprake van een zorgplichtschending?

3.3 De consument vindt dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden, omdat de tussenpersoon lange tijd stil heeft gezeten bij de afhandeling van de inbraakschade en de consument op het verkeerde been heeft gezet. De tussenpersoon stelt daarentegen dat hij zijn zorgplicht niet heeft geschonden, omdat de consument zelf zonder overleg een veel te duur kozijn heeft besteld. Ook is het schadebedrag direct nadat het expertiserapport was ontvangen, uitgekeerd aan de consument.

3.4 De commissie stelt vast dat uit de gespreksverslagen, die de tussenpersoon in de procedure heeft overgelegd, blijkt dat de tussenpersoon op 6 november 2019 heeft gebeld met de consument en dat is afgesproken dat de consument te zijner tijd een offerte en het proces-verbaal naar de tussenpersoon stuurt. Ook blijkt uit de gespreksverslagen dat de tussenpersoon op 20 november 2019 het politierapport heeft ontvangen en dat de tussenpersoon op 10 februari 2020 een expert heeft ingeschakeld.

---

[1] Zie HR 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, overweging 3.4.1, te raadplegen op www.rechtspraak.nl.

Uit het gespreksverslag blijkt ook dat de tussenpersoon op 6 februari 2020 een gesprek heeft gehad met de boekhouder van de consument en dat deze toen heeft aangegeven dat het schadebedrag waarschijnlijk hoger is dan € 2.000,-.

3.5 De commissie stelt vast dat tussen partijen is afgesproken dat de consument te zijner tijd een offerte en het proces-verbaal van de politie naar de tussenpersoon zou sturen. Uiteindelijk heeft de tussenpersoon op 20 november 2019 het politierapport ontvangen en is op 10 februari een expert ingeschakeld. Uit het dossier blijkt dat de consument op dat moment al een nieuw kozijn had besteld en betaald. Naar het oordeel van de commissie heeft de tussenpersoon gedurende de afhandeling van de schade voldoende voortvarend gehandeld door een expert in te schakelen op het moment dat duidelijk werd dat het schadebedrag wellicht hoger was dan € 2.000,-. Kort daarna is het schadebedrag aan de consument uitgekeerd. Dat de consument zelf zonder nader overleg met de tussenpersoon een kozijn heeft besteld en betaald en dat deze opdracht niet meer kon worden terug-gedraaid, is niet aan de tussenpersoon toe te rekenen nu duidelijk uit de gespreksverslagen volgt dat de consument eerst een offerte zou opsturen naar de tussenpersoon. Dat heeft de consument niet gedaan. De commissie concludeert dan ook dat geen sprake is van een zorgplichtschending door de tussenpersoon.

Conclusie

3.6 Uit het voorgaande blijkt dat de tussenpersoon de op hem rustende zorgplicht jegens de consument niet heeft geschonden. Daarom hoeft de tussenpersoon aan de consument geen schadevergoeding te betalen. De klacht van de consument is ongegrond.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.