KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 17 d.d. 8 februari 2010
(mr M.M. Mendel, voorzitter, mr E.M. Dil – Stork en mr A.W.H. Vink)

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- de door partijen met de Ombudsman Financiële Dienstverlening gevoerde correspondentie;
- de brief van Consument van 6 oktober 2008 met bijlagen, waaronder het ingevulde en ondertekende vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene van 27 juli 2009;
- de repliek van Consument van 21 augustus 2009 met bijlage;
- de dupliek van Aangeslotene van 2 september 2009.

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 te Den Haag op maandag 18 januari 2010.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
- Consument heeft bij Aangeslotene een uitgebreide opstalverzekering voor zijn opstallen (inclusief woonhuis) op het adres Z. afgesloten. Volgens het polisblad van 11 maart 2003 waren de opstallen in gebruik als: 'kantoor en losstaand kantoorgebouw'. Blijkens een op 25 september 2003 gedagtekend polisblad is met ingang van 1 juli 2003 het gebruik van de opstallen: 'woonhuis met bijgebouwen'. De van toepassing zijnde polisvoorwaarden bleven ongewijzigd.
- Op 1 oktober 2006 is schade aan het dekzeil (een 'lamellen solar dek') van het op het risicoadres gelegen zwembad van Consument ontstaan door hagel. Een door Aangeslotene ingeschakelde expert heeft de schade vastgesteld op een bedrag van € 7.925,75 incl. BTW. Aangeslotene heeft het standpunt ingenomen dat de schade niet gedekt is, maar heeft coulancehalve een bedrag van € 4.400,- uitgekeerd.

KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

3. Geschil

3.1 Consument vordert: vergoeding van zijn schade ten bedrage van € 13.150,- minus € 4.400,- = € 8.750,-, vermeerderd met een vergoeding voor alle bestede tijd, ergernis etc.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Het bedrijf van Consument is vertrokken van het adres Z en sindsdien is dat adres uitsluitend zijn woonhuis. Aangeslotene stelt ten onrechte dat haar uitsluitend is verzocht om de – bedrijfsmatige – polis te wijzigen in een – particuliere – polis, en dat haar nimmer is verzocht om ook de van toepassing zijnde – bedrijfsmatige – polisvoorwaarden te wijzigen. Daarom stelt zij dat de schade aan het zwembadzeil niet gedekt is. Aangeslotene heeft echter een fout begaan door destijds bij de omzetting van kantoor naar woonhuis alleen de polis en niet tevens de polis-voorwaarden te wijzigen. De tussenpersoon had Aangeslotene nog gevraagd of er dekking is voor een aantal schadegevallen waaronder hagelschade. De tussenpersoon ontving vervolgens slechts het gewijzigde polisblad, maar niet de polisvoorwaarden. Ook volgens de tussenpersoon is Aangeslotene tekortgeschoten door bedrijfsmatige voorwaarden op de verzekering van toepassing te laten blijven. De tussenpersoon heeft zelf van een medewerker van Aangeslotene vernomen dat hagelschade wel gedekt is en dat verzuimd is de voorwaarden naar particulier te wijzigen.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Met zijn brief van 1 juli 2003 verzocht de tussenpersoon de verdeling woonhuis – kantoor van de onderhavige verzekering te laten vervallen en het verzekerde bedrag te verhogen. Het voormalige kantoor was namelijk tot het woonhuis gaan behoren. Ook werd verzocht de bijgebouwen te verzekeren. Aangeslotene heeft daarop met ingang van 1 juli 2003 een gewijzigd polisblad opgemaakt voor een 'woonhuis met bijgebouwen'. De voorwaarden bleven ongewijzigd. Het volgende jaar is op verzoek van de tussenpersoon op het polisblad aangetekend dat er een zwembad aanwezig is. Uit de aantekeningen van de tussenpersoon op het polisblad van 25 september 2003 die hierop betrekking hebben, blijkt niet dat de verzekerde som moest worden aan-gepast. Ook nu werd niet om andere polisvoorwaarden gevraagd.
De op de verzekering van toepassing zijnde polisvoorwaarden dekken de op 1 oktober 2006 ontstane hagelschade niet. Deze voorwaarden gelden zowel voor bedrijfsmatige als voor particuliere opstallen en worden zowel voor kantoren als voor woonhuizen gebruikt. Een verzoek om andere voorwaarden had van Consument of diens tussenpersoon moeten uitgaan, maar heeft Aangeslotene niet voor de afwijzing van de hagelschade bereikt. De tussenpersoon had op het hem toegezonden nieuwe polisblad kunnen zien dat de voorwaarden ongewijzigd waren

gebleven. Aangeslotene meent dan ook door een schade-uitkering van € 4.400,- te doen, zich coulant te hebben opgesteld.

4. Zitting

Ter zitting hebben Consument en Aangeslotene hun standpunten nader toegelicht.

- Consument heeft nog aangevoerd dat de tussenpersoon bij telefonische navraag bij een medewerker van Aangeslotene had vernomen dat hagelschade aan het dekzeil van het zwembad gedekt was. Na ontvangst van de gewijzigde polisbescheiden heeft de tussenpersoon niet meer nagegaan of zulke hagelschade volgens de polisvoorwaarden gedekt is. Wrang is te constateren dat de schade op de afzonderlijke polisvoorwaarden voor particulieren gedekt zou zijn en dat bovendien de premie dan 0,25‰ lager zou zijn.
- Aangeslotene heeft nog aangevoerd dat het hier gaat om een wijziging van een bestaande verzekering van bedrijfspanden inclusief woonhuis in een verzekering van slechts een woonhuis. Consument en zijn tussenpersoon hebben niet om wijziging van de polisvoorwaarden gevraagd. Ongevraagd gaat Aangeslotene niet tot wijziging van de polisvoorwaarden over. De door de tussenpersoon genoemde medewerker van Aangeslotene ontkent dat het gesprek met de tussenpersoon de door deze gestelde inhoud had. De tussenpersoon had op het hem toegezonden polisblad kunnen zien dat het daar genoemde voorwaardennummer ongewijzigd was gebleven. Aangeslotene hanteert overigens ook polisvoorwaarden waarbij de onderhavige hagelschade wèl gedekt is.

5. Beoordeling

Het gaat hier om een door Consument verzochte wijziging van een bestaande verzekering van bedrijfspanden inclusief woonhuis naar een verzekering van particulier woonhuis met bijgebouwen. Op basis van de voorhanden bescheiden en hetgeen partijen ter zitting hebben verklaard, is de Commissie van oordeel dat niet is komen vast te staan of aannemelijk geworden dat Consument en zijn tussenpersoon daarbij ook om wijziging van de polisvoorwaarden hebben gevraagd. De Commissie acht het standpunt van Aangeslotene juist dat zij zonder een daartoe strekkend verzoek niet tot wijziging van de geldende, ook voor zuiver particuliere risico's goed toepasbare, polisvoorwaarden overgaat. Tussen partijen is niet in discussie dat deze van toepassing gebleven polisvoorwaarden de onderhavige hagelschade aan het zwembaddekzeil niet dekken. Bovendien bleek duidelijk uit de naar aanleiding van de gevraagde wijziging door Aangeslotene aan Consument en de tussenpersoon toegezonden polisbladen dat de polisvoorwaarden ongewijzigd waren gebleven. Op zowel het oude als het nieuwe polisblad wordt immers verwezen naar de voorwaarden '1153 uitgebreide gebouwenverzekering'. Niettemin heeft Aangeslotene (coulancehalve) een bedrag van

€ 4.400,- ter zake van de schade aan het dekzeil aan Consument uitgekeerd. Dit een en ander voert de Commissie tot het oordeel dat er geen aanleiding is om de vordering van Consument toe te wijzen.

6. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering af.