

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-317
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. B.I. Bethlehem, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 12 mei 2015
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Mij N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 11 juli 2016
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Het lag op de weg van Consument om te bewijzen dat de door hem gevorderde kosten de dubbele redelijkheidstoets van artikel 6:96 lid 2 sub c BW doorstaan. Nu Consument hiervan geen bewijs heeft geleverd, kan zijn beroep op vergoeding van het hogere bedrag aan buitengerechtelijke kosten dan reeds vergoed is, niet slagen. De Commissie is van oordeel dat Consument niet de noodzakelijke medewerking heeft verleend aan Verzekeraar, waardoor Verzekeraar niet in staat was om te beoordelen of de schade van Consument gedekt was of niet. Consument was dan ook in verzuim in de zin van artikel 6:58 BW, zodat Verzekeraar ingevolge artikel 6:61 lid 1 BW niet in verzuim kon geraken en Consument geen recht heeft op vergoeding van wettelijke rente in de zin van artikel 6:119 lid 1 BW.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ondertekende vragenformulier;
- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument d.d. 9 juli 2015;
- de reactie van Verzekeraar d.d. 24 augustus 2015;
- de reactie van Consument d.d. 24 augustus 2015;
- de reactie van Verzekeraar d.d. 25 augustus 2015;
- de reactie van Consument d.d. 28 september 2015;
- de reactie van Verzekeraar d.d. 12 januari 2016;
- de reactie van Verzekeraar d.d. 16 februari 2016;
- de reactie van Verzekeraar d.d. 6 april 2016.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een bindend advies. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 april 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een opstal- en inboedelverzekering bij Verzekeraar.
- 2.2 Op 9 januari 2011 heeft brand gewoed in de garagebox van Consument. Consument had in deze garagebox begin december 2010 spullen opgeslagen, welke door de brand zijn beschadigd. In dit kader heeft Consument € 6.340,70 aan schadevergoeding op zijn verzekering gevorderd.
- 2.3 Op 8 februari 2011 heeft Verzekeraar Consument bericht dat, kort gezegd, niet was gebleken dat de spullen *tijdelijk* in de garagebox (een ander adres dan op het polisblad staat vermeld) waren opgeslagen, zodat de schade niet gedekt was conform artikel 2.1.2.3 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden.
- 2.4 Op 14 februari 2011 heeft de tussenpersoon en vertegenwoordiger van Consument Verzekeraar telefonisch bericht dat de beschadigde goederen wel degelijk tijdelijk in de garagebox waren opgeslagen. Naar aanleiding daarvan heeft Verzekeraar een nader onderzoek ingesteld. In een interview met Consument door CED Forensic op 28 februari 2011 heeft Consument verklaard dat hij de garagebox als opslagruimte gebruikt. De beschadigde goederen waren voorheen in de zolderruimte van de woning opgeslagen. Omdat Consument de zolderruimte tot kinderkamer ging verbouwen, heeft hij de daar opgeslagen goederen begin december 2010 naar de garagebox gebracht.
- 2.5 Op 14 april 2011 heeft Verzekeraar aan de tussenpersoon onder meer gevraagd waarop deze zijn stelling baseerde dat de spullen van Consument tijdelijk waren opgeslagen in de garagebox, nu dit niet uit het interview met Consument volgde.
- 2.6 Op 9 juni 2011 heeft de tussenpersoon wederom aan Verzekeraar verzocht de schade van Consument in behandeling te nemen. Op 10 augustus 2011 heeft Consument schriftelijk aan Verzekeraar gevraagd waarom zijn schade niet werd vergoed. Op 16 augustus 2011 heeft Verzekeraar zijn standpunt nogmaals toegelicht: er was geen sprake van goederen die tijdelijk waren overgebracht naar een ander adres dan op het polisblad staat vermeld. Ook heeft Verzekeraar aangegeven dat hij geen antwoord van de tussenpersoon heeft ontvangen op de per brief van 14 april 2011 gestelde aanvullende vragen, zodat Verzekeraar concludeert dat sprake is geweest van een permanente verplaatsing van de goederen in verband met het in gebruik nemen van de zolder als kinderkamer, zodat de schade niet is gedekt.
- 2.7 Op 18 augustus 2011 heeft Consument Verzekeraar gebeld en Verzekeraar laten weten het oneens te zijn met het afwijkende dekkingstandpunt. Volgens hem was het steeds zijn bedoeling om de spullen terug te brengen naar zijn woning. Verzekeraar heeft Consument gewezen op wat hij aan CED Forensic heeft verteld en op 30 augustus 2011 is tussen Consument en Verzekeraar afgesproken dat Consument zijn reactie schriftelijk aan Verzekeraar zou doen toekomen.

- 2.8 Op 11 januari 2012 heeft Verzekeraar nogmaals aan de tussenpersoon uitgelegd dat er geen dekking is en dat nooit antwoord op de vragen van Verzekeraar is gegeven. De tussenpersoon zou in zijn administratie nagaan wat hij nog aan stukken had.
- 2.9 De portefeuille van de tussenpersoon is overgenomen door een nieuwe tussenpersoon. Deze nieuwe tussenpersoon heeft op 23 april 2013 stukken uit het dossier van Verzekeraar opgevraagd. Verzekeraar heeft op 31 mei 2013 een gesprek met de nieuwe tussenpersoon gehad en de afwijzing toegelicht.
- 2.10 Op 12 november 2013 heeft de tussenpersoon aan Verzekeraar doorgegeven dat Consument thans stelt dat zijn verklaring van CED Forensic niet juist zou zijn. Verzekeraar heeft op verzoek van de tussenpersoon alle afwijzingen aan de tussenpersoon gemaild.
- 2.11 Op 1 mei 2015 heeft Verzekeraar een brief van Consument van 6 april 2015 ontvangen, waarin Consument een klacht indient tegen Verzekeraar inzake de afhandeling van zijn schadeclaim. Hij geeft aan niet op de hoogte te zijn van de status van zijn vordering. Op 22 mei 2015 heeft Verzekeraar aan de tussenpersoon aangegeven dat zij reeds op 12 november 2013 aan de tussenpersoon alle afwijzingen heeft toegestuurd en de opmerking van Consument omtrent de status van zijn vordering dan ook niet kan plaatsnemen.
- 2.12 Consument heeft een klacht bij het Kifid ingediend en vergoeding gevorderd van de door hem geleden schade à € 6.340,70.
- 2.13 Naar aanleiding van een door de tussenpersoon van Consument op 8 juli 2015 aan Verzekeraar gestuurde e-mail met uitgebreide toelichting over diens woonsituatie, een extra toelichting in een Word-document en vijf foto's van de huidige opslagsituatie bij hem thuis, heeft Verzekeraar in augustus 2015 besloten alsnog tot uitkering van de gevorderde schade over te gaan, waarvan een gedeelte coulance halve.
- 2.14 Hierna heeft Consument van Verzekeraar tevens de kosten van de klachtbehandeling van zijn tussenpersoon à € 745,00 en wettelijke rente à € 253,63 gevorderd. Verzekeraar heeft vergoeding hiervan afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de kosten van de klachtbehandeling van zijn tussenpersoon à € 745,00 en van wettelijke rente over het schadebedrag à € 253,63.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst door niet direct over te gaan tot vergoeding van de brandschade, waardoor Consument de tussenpersoon moest inschakelen, zodat de daarmee gepaard gaande

kosten een gevolg zijn van Verzekeraars wanprestatie. Consument heeft recht op wettelijke rente vanaf 2011, omdat hij op dat moment al de schadevergoeding had behoren te ontvangen.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Verzekeraar heeft in 2011 de dekking op basis van de destijds bekende informatie beoordeeld en terecht afgewezen. Het adres van de garagebox was niet op de inboedelpolis meeverzekerd en er was ook geen sprake van inboedelzaken tijdelijk elders aanwezig. Nergens uit de informatie bleek, dat Consument voornemens was deze zaken na de verbouwing van de zolder weer naar zijn woning terug te brengen. In 2011 stelde Verzekeraar al aanvullende vragen en vroeg Verzekeraar om aanvullende informatie, maar ontving deze niet.

4. Beoordeling

- 4.1 Over de door Consument gevorderde kosten van de klachtbehandeling door zijn tussenpersoon, oordeelt de Commissie als volgt. Ingevolge artikel 6:96 lid 2 sub c van het Burgerlijk Wetboek (BW) komen als vermogensschade mede voor vergoeding in aanmerking de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte ('buitengerechtelijke kosten'). Vereist is dat, in de gegeven omstandigheden, de kosten redelijk zijn en de verrichte werkzaamheden redelijkerwijs noodzakelijk waren om schadevergoeding te verkrijgen ('dubbele redelijkheidstoets', vgl. HR 16 oktober 1998, NJ 1999, 196).
- 4.2 Consument heeft zich op het aan artikel 6:96 lid 2 sub c BW verbonden rechtsgevolg beroepen. Verzekeraar heeft gemotiveerd betwist dat de door Consument gevorderde kosten de hiervoor genoemde dubbele redelijkheidstoets kunnen doorstaan. Het lag daarom op de weg van Consument om te bewijzen dat de door hem gevorderde kosten de dubbele redelijkheidstoets wél kunnen doorstaan. Nu Consument hiervan tegenover de gemotiveerde betwisting door Verzekeraar geen bewijs heeft geleverd (de enkele opsomming van de door de tussenpersoon (mogelijk) verrichte werkzaamheden en de stelling dat deze kosten conform het dienstverleningsdocument van de tussenpersoon zijn, volstaat daartoe niet), kan zijn vordering tot vergoeding van buitengerechtelijke kosten niet slagen.
- 4.3 Over de door Consument vanaf 2011 gevorderde wettelijke rente oordeelt de Commissie als volgt. Ingevolge artikel 6:119 lid 1 BW bestaat de schadevergoeding, verschuldigd wegens vertraging in de voldoening van een geldsom, in de wettelijke rente van die som over de tijd dat de schuldenaar (Verzekeraar) met de voldoening daarvan in verzuim is geweest. De vraag is nu, of Verzekeraar reeds in 2011 in verzuim was met de uitbetaling van de door Consument gevorderde schadevergoeding. De Commissie is van oordeel dat – hoewel de vordering van Consument op Verzekeraar reeds in 2011 opeisbaar was – Verzekeraar niet in verzuim is geweest met de voldoening daarvan. Artikel 6:61 lid 1 BW bepaalt namelijk dat, zolang de schuldeiser (Consument) in verzuim is, de schuldenaar niet in verzuim kan geraken. Ingevolge artikel 6:58 BW komt de schuldeiser in verzuim, wanneer nakoming van de verbintenis verhinderd wordt doordat hij de daartoe noodzakelijke medewerking niet verleent. De Commissie is van oordeel dat Consument niet de noodzakelijke medewerking heeft verleend aan Verzekeraar.

Consument heeft immers de – meerdere malen – door Verzekeraar opgevraagde informatie, niet aan Verzekeraar verstrekt. Daardoor was Verzekeraar niet in staat om te beoordelen of de schade van Consument gedekt was of niet. Consument was dan ook in verzuim, zodat Verzekeraar niet in verzuim kon geraken en Consument geen recht heeft op vergoeding van wettelijke rente.

4.4 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst door niet direct over te gaan tot schadevergoeding. De Commissie wijst de vorderingen van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.