Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-068 d.d. 9 februari 2016
(mr. P.A. Offers, voorzitter en mr. S. van der Hoorn, secretaris)

Samenvatting

Bootverzekering. Consument had aan Tussenpersoon telefonisch schade aan zijn zeilboot gemeld. Consument stelt dat hij Tussenpersoon voldoende duidelijk heeft gemaakt dat de zeilboot door de schade onbruikbaar was geworden, waardoor Tussenpersoon hem had moeten wijzen op de mogelijkheid om een vervangende boot te huren waarvan hij de kosten vergoed zou krijgen (tot een maximum bedrag). Tussenpersoon betwist dat hij uit de schademelding moest begrijpen dat de boot onbruikbaar was. De Commissie is van oordeel dat het de verantwoordelijkheid van Consument was om Tussenpersoon zo spoedig mogelijk in niet mis te verstane bewoordingen te berichten over de onbruikbaarheid van de zeilboot en dat hij daardoor zijn vakantie voortijdig wenste af te breken. Nu Tussenpersoon het standpunt hieromtrent van Consument heeft weersproken, kan niet als vaststaand worden aangenomen dat Consument aan zijn verantwoordelijkheid heeft voldaan. De Voorwaarden houden niets in op grond waarvan Consument aanspraak kan maken op een verdergaande vergoeding. De vordering van Consument wordt afgewezen.

Consument,

tegen

de besloten vennootschap Datacombinatie Yacht Verzekeringen B.V., gevestigd te Brielle, hierna te noemen Tussenpersoon.

1. Procesverloop

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 ondertekende klachtformulier van 16 februari 2015;
- de brief van Consument van 4 maart 2015 met bijlagen;
- het verweerschrift van Tussenpersoon;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Tussenpersoon.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen haar advies als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 januari 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Op 11 augustus 2012 heeft Consument een schadeverzekering voor zijn zeilboot (naam) afgesloten via Tussenpersoon bij Unigarant Verzekeringen.

2.2. Op de verzekering zijn de Voorwaarden Watersportverzekering WSP UGC van toepassing. Onderdeel van deze voorwaarden zijn de Bijzondere voorwaarden basis- en uitgebreid casco (hierna genoemd: "de Voorwaarden"). In artikel 4 sub e van de voorwaarden is bepaald:
"Artikel 4. Extra verzekerd is
(…)
e. ***Vervangend vaartuig/vakantieverblijf***
1. De kosten van het huren van een vervangend vaartuig of vakantieverblijf om een voorgenomen vakantie te kunnen aanvangen of te kunnen voortzetten, indien het vaartuig als gevolg van een schadegebeurtenis in de periode van 30 dagen voor aanvang van de vakantie tot en met de afloopdatum daarvan verloren gaat of zodanig wordt beschadigd dat het niet meer als vakantieverblijf bruikbaar is.
De vergoeding bedraagt maximaal € 5.000,- per schadegebeurtenis. Dit geldt alleen indien het vaartuig gebruikt wordt voor overnachting en verblijf.
2. als u geen gebruik maakt van vervangend vaartuig/vakantieverblijf zoals bedoeld onder 1. kunt u aanspraak maken op een vergoeding voor niet-genoten vakantiedagen tot maximaal € 50,- per dag en tot maximaal € 750,- per schadegebeurtenis. De maxima genoemd in dit lid gelden voor alle verzekerden tezamen."

2.3. Op 18 augustus 2012 is Consument voor vier weken met de auto en trailer met daarop zijn zeilboot op vakantie naar [Land] gegaan.

2.4. Tijdens de vakantie in [Land] is op 26 augustus 2012 rond 14.00 uur de zeilboot van Consument gekapseisd en waarbij de mast is gebroken. Vrijwel de gehele inboedel is daardoor uit de boot gespoeld. Enkele uren na het ongeluk is de zeilboot geborgen.

2.5. Op 26 augustus 2012 rond 20.00 uur heeft Consument Tussenpersoon gebeld om de schade aan de zeilboot te melden. Enkele minuten later is Consument teruggebeld door een schade-expertise bureau.

2.6. Na het schadevoorval kon Consument niet meer in zijn zeilboot overnachten en heeft hij voor twee nachten een hotel geboekt. Daarna heeft hij zijn vakantie afgebroken en is op 28 augustus 2012 naar huis gereden.

2.7. Bij e-mailbericht van 30 september 2012 heeft Consument aan Tussenpersoon onder meer geschreven:
"(…)
Tot slot kwamen wij er achter dat onze verzekering een vervangend vaartuig of vakantieverblijf kan vergoeden. Gezien wij het ongeval aan het begin van onze vakantie hadden, zouden wij daar achteraf graag gebruik van hebben gemaakt. Van wie hadden wij kunnen verwachten dat wij hierover geinformeerd werden?"

2.8. Op grond van artikel 4 lid e sub 2 van de Voorwaarden heeft Unigarant Verzekeringen aan Consument een bedrag uitgekeerd van € 750,-.

3. De vordering en grondslagen

3.1. Consument vordert dat Tussenpersoon wordt veroordeeld tot vergoeding van een bedrag van € 3.000,-.

3.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de grondslag dat Tussenpersoon Consument ten onrechte niet heeft gewezen op de voorwaarde dat indien de boot zodanig is beschadigd dat deze niet meer als vakantieverblijf bruikbaar is, de kosten van de huur van een vervangende boot worden vergoed. Als Consument dat zou hebben geweten, had hij zijn vakantie voortgezet door een vervangende boot te huren. Consument heeft tijdens het telefoongesprek met Tussenpersoon op 26 augustus 2012 verteld dat zijn zeilboot was geborgen omdat deze was gekapseisd en de mast was gebroken. Tussenpersoon had daaruit moeten opmaken dat de boot onbruikbaar was geworden. Daarnaast heeft Tussenpersoon Consument niet goed geïnformeerd en begeleid bij de afwikkeling van de schade. Consument vordert van Tussenpersoon een vergoeding voor gederfd vakantieplezier.

3.3. Tussenpersoon stelt dat Consument tijdens het telefonisch contact op 26 augustus 2012 met haar en met de schade-expert er geen blijk van heeft gegeven dat de schade dermate ernstig was dat de zeilboot niet meer bruikbaar was. Consument heeft verteld dat zijn zeilboot was omgeslagen en dat de mast was beschadigd. Een dergelijke schade kan met een lokale reparatie verholpen zijn. Aangezien Consument niet de indruk wekte van een grote schade en de schade niet direct maar pas zeven uur na de schadegebeurtenis is gemeld, heeft Tussenpersoon niet kunnen vermoeden dat de zeilboot onbruikbaar was. Tussenpersoon had tijdens voornoemd telefonisch overleg met Consument afgesproken dat deze na 1 à 2 dagen terug zou bellen, maar dit heeft hij nagelaten. Daarna heeft Tussenpersoon tevergeefs Consument een aantal keren gebeld. Consument heeft Tussenpersoon noch de schade-expert bericht dat hij zijn vakantie voortijdig zou afbreken. Tussenpersoon was derhalve er niet van op de hoogte dat de boot onbruikbaar was geworden en zij zag daardoor geen aanleiding Consument te wijzen op artikel 4 sub e van de Voorwaarden.

4. Beoordeling

4.1. Vast staat dat Consument op de dag van de schadegebeurtenis, 26 augustus 2012, telefonisch contact met Tussenpersoon heeft gehad over de schade aan zijn zeilboot. Er bestaat discussie tussen Consument en Tussenpersoon over de inhoud van dit telefoongesprek. Consument stelt dat hij Tussenpersoon voldoende duidelijk heeft gemaakt dat de zeilboot onbruikbaar was geworden. Tussenpersoon betwist dit.

4.2. De Commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat Tussenpersoon haar verplichtingen als tussenpersoon niet is nagekomen. Het was de verantwoordelijkheid van Consument om Tussenpersoon zo spoedig mogelijk in niet mis te verstane bewoordingen te berichten over de onbruikbaarheid van de zeilboot. Nu Tussenpersoon het standpunt hieromtrent van Consument heeft weersproken, kan niet als vaststaand worden aangenomen dat Consument aan zijn verantwoordelijkheid heeft voldaan. Ook heeft Consument Tussenpersoon niet medegedeeld dat hij voornemens was zijn vakantie voortijdig af te breken. Nu niet vaststaat dat Consument Tussenpersoon heeft doorgegeven dat zijn zeilboot onbruikbaar was, noch dat hij voornemens was zijn vakantie voortijdig af te breken, kon niet van Tussenpersoon worden verwacht dat zij uit de schademelding van Consument moest begrijpen dat de

zeilboot onbruikbaar was geworden en dat zij Consument zou moeten wijzen op de inhoud van artikel 4 lid e van de Voorwaarden.

4.3. Consument voert voorts als grondslag voor zijn vordering aan dat hij recht heeft op vergoeding van gederfd vakantieplezier. De Commissie is van oordeel dat gesteld noch gebleken is van schade van Consument waarvoor Tussenpersoon aansprakelijk moet worden gehouden. Consument heeft geen gebruik gemaakt van een vervangend vaartuig en had daarom op grond van artikel 4 sub e lid 2 alleen recht op een maximale vergoeding van € 750,-, welk bedrag Consument heeft ontvangen. De Voorwaarden houden niets in op grond waarvan Consument aanspraak kan maken op een verdergaande vergoeding.

4.4. De slotsom is dat de vordering van Consument moet worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor https://www.kifid.nl/consumenten/klacht-voor-1-oktober-2014-bij-kifid-ingediend.