Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-291 d.d. 6 oktober 2015
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter en mr. F.E. Uijleman, secretaris)

Samenvatting

Oldtimerverzekering. Op 31 december 2010 is er schade ontstaan aan de oldtimer van consument. Consument heeft bij tussenpersoon een claim ingediend. Op 17 januari 2011 heeft tussenpersoon de claim afgewezen op de grond dat de schade niet onder de verzekering is gedekt. Consument stelt dat tussenpersoon ten onrechte geen uitvoering heeft gegeven aan zijn verzoek van 5 december 2010 om de verzekering uit te breiden met een cascodekking en vordert vergoeding van zijn schade. De commissie oordeelt dat consument onvoldoende bewijs heeft geleverd van zijn stelling dat tussenpersoon op 5 december 2010 bekend was met zijn verzoek om dekkingsuitbreiding en wijst de vordering af.

Consument,

tegen

Rivez Assurantiën en Risicobeheer B.V., gevestigd te Helmond, hierna te noemen Tussenpersoon.

1. Procesverloop

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

- het procesdossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende klachtformulier Geschillencommissie met bijlagen;
- het verweerschrift van Tussenpersoon.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 24 augustus 2015 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft in 2010 een oldtimerverzekering (hierna: de Verzekering) gesloten ten behoeve van zijn [oldtimer]. Per 1 oktober 2010 is de Verzekering geprolongeerd tot en met 28 februari 2011.

Op het op 30 november 2010 gedateerde polisblad is vermeld dat de Verzekering dekking biedt tegen het risico van wettelijke aansprakelijkheid ten aanzien van schade aan personen en zaken. Verder vermeldt het polisblad dat op de Verzekering geen 'no-claim beschermer' van toepassing is.

3.2. Op 31 december 2010 is er schade ontstaan aan de [oldtimer].

3.3. Consument heeft de schade op 17 januari 2011 bij Tussenpersoon gemeld. Deze heeft de claim op 21 januari 2011 afgewezen.

3.4. Bij brief van 9 februari 2011 heeft Consument tegen de afwijzing bezwaar aangetekend. Het bezwaar luidt onder meer als volgt:

"Tot mijn verbazing werd mijn casco schade niet in behandeling genomen. De auto bleek nog steeds WA gedekt te zijn. De casco dekking was er ondanks eerder verzoek niet bijgesloten.

(…)

Bij het controleren van de toegezonden polissen in november vorig jaar, kwam ik tot de ontdekking, dat de [oldtimer] enkel WA gedekt was. Hierop heb ik jullie verzocht, om de casco dekking erbij te zetten. Aan dit verzoek is helaas geen gehoor gegeven.

Het verwerken of doorsturen van gegevens kan bij jullie tot drie en een halve maand aanlopen, zodat ik er van uit ging, dat een gewijzigde polis nog wel zou volgen.

Ik verzoek u dan ook, om deze schade verder in behandeling te nemen."

3.5. Tussenpersoon heeft het bezwaar bij brief van 18 februari 2011 afgewezen. In de brief staat, voor zover relevant, het volgende:

"Uw klacht heeft betrekking op de afwijzing van uw schade als gevolg van onvoldoende dekking.

(…)

Betreffende polis is op uw verzoek per 1 oktober 2010, na eerder te zijn opgeschort, weer in kracht hersteld. Wij hebben de WA dekking van de opgeschorte polis niet gewijzigd.

U geeft aan dat u ons kantoor, na toezending van de polis, heeft verzocht de dekking uit te breiden met casco dekking. Helaas kunnen wij van dit verzoek geen bewijs vinden in uw dossier. Volgens de procedures zou hiervan een notitie in het dossier moeten zitten van het telefonisch contact of een schriftelijk bewijsstuk. Tevens is voor uitbreiding van de dekking een taxatierapport nodig. Van alle bewijsstukken is echter niets in uw dossier te vinden.

(…)

Hierop heeft Rivez contact opgenomen met [de verzekeraar] om de dekking van de polis alsnog met terugwerkende kracht uit te breiden met WA casco. [De verzekeraar] heeft hier negatief op gereageerd.

Gezien het feit dat deze polis in het verleden slechts een WA dekking had, wij (…) geen opdracht hebben ontvangen tot uitbreiding van de dekking en wij geen brief in ons dossier hebben dat u om uitbreiding van de dekking zou hebben verzocht kan ons in dit dossier geen enkel verwijt worden gemaakt."

4 De vordering, grondslagen en het verweer

4.1. Consument vordert dat Tussenpersoon de schade aan zijn [oldtimer] ad € 6.316,53 vergoedt.

4.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Tussenpersoon zijn zorgplicht jegens hem heeft geschonden. Ter onderbouwing voert hij aan dat Tussenpersoon
- geen uitvoering heeft gegeven aan zijn verzoek van 5 december 2010 om de Verzekering uit te breiden met een cascodekking;
- ervan op de hoogte was dat de [oldtimer] volledig was gerestaureerd maar desondanks niet heeft geadviseerd de Verzekering uit te breiden met een cascodekking.

4.3. Tussenpersoon voert tegen de stellingen van Consument verweer en concludeert dat de vordering van Consument moet worden afgewezen. Op de stellingen die Tussenpersoon aan zijn verweer ten grondslag legt, wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. Voorop staat dat de rechtsverhouding tussen partijen moet worden gekwalificeerd als een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 BW en dat op Tussenpersoon als opdrachtnemer een zorgplicht rust. In rov. 3.4. van zijn arrest van 10 januari 2003, NJ 2003, 375 heeft de Hoge Raad die zorgplicht voor assurantie-tussenpersonen nader uitgewerkt in die zin dat een assurantietussenpersoon tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en een redelijk handelend assurantietussenpersoon mag worden verwacht.

5.2. De vraag die de Commissie dient te beantwoorden is of Tussenpersoon aan deze zorgplicht heeft voldaan. Consument stelt dat dit niet het geval is en voert in de kern twee klachten aan. De klachten zullen hieronder afzonderlijk worden besproken.

5.3. De eerste klacht houdt in dat Tussenpersoon ten onrechte geen uitvoering heeft gegeven aan het verzoek tot dekkingsuitbreiding. Ter onderbouwing voert Consument aan dat hij op 5 december 2010 een brief heeft verstuurd naar Tussenpersoon waarin was vermeld "*Kunt u de dekking uitbreiden (…) naar WA CASCO?*". Tussenpersoon betwist dat Consument hem over zijn wens om dekkingsuitbreiding heeft geïnformeerd. Meer in het bijzonder stelt hij dat hij de brief van 5 december 2010 niet heeft ontvangen.
De Commissie overweegt dat bij de beantwoording van de vraag of het verzoek om dekkingsuitbreiding met de brief van 5 december 2010 bij Tussenpersoon is gemeld, van belang is dat volgens artikel 3:37 lid 3 Burgerlijk Wetboek (BW) een verklaring of mededeling haar werking pas heeft indien zij de persoon waartoe de verklaring of mededeling is gericht heeft bereikt, tenzij het niet (tijdig) bereiken ervan het gevolg is van

een voor risico van de geadresseerde komende omstandigheid. Indien de geadresseerde betwist dat de mededeling hem (tijdig) heeft bereikt rust op de afzender de last te bewijzen dat de mededeling de geadresseerde (tijdig) heeft bereikt. Daartoe is niet voldoende dat de afzender de verzending van de mededeling bewijst, hij zal ook moeten bewijzen dat de mededeling de geadresseerde heeft bereikt, dan wel dat dit niet bereiken van de mededeling een gevolg is van omstandigheden die voor risico komen van de geadresseerde (zie HR 4 juni 2004, ECLI:NL:HR:2004:AO5122). In het onderhavige geval heeft Consument enkel aangevoerd dat hij de brief begin december 2010 naar Tussenpersoon heeft verstuurd. De Commissie is van oordeel dat deze verklaring, tegenover de betwisting door Tussenpersoon onvoldoende is om te kunnen vaststellen dat Tussenpersoon de brief heeft ontvangen en daardoor bekend was met het verzoek van Consument. Onder die omstandigheden kan evenmin worden aangenomen dat Tussenpersoon ten onrechte geen uitvoering heeft gegeven aan het verzoek van Consument de dekking uit te breiden.

5.4. De tweede klacht komt erop neer dat Tussenpersoon wist dat Consument de [oldtimer] volledig had laten restaureren en dat daardoor de waarde van de auto was toegenomen en dat Tussenpersoon Consument daarom had moeten adviseren de cascodekking uit te breiden. Ter onderbouwing voert hij aan dat hij de [oldtimer] aan de medewerkers van Tussenpersoon heeft laten zien en dat hij hen ook heeft verteld dat de auto was gerestaureerd. Tussenpersoon betwist dit en stelt dat hij voorafgaand aan de schadedatum niet op de hoogte was van de restauratie noch van de hogere waarde die de [oldtimer] daardoor had verkregen.
De Commissie overweegt dat ingevolge artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) op Consument de bewijslast rust ter zake van feiten en omstandigheden waaruit volgt dat Tussenpersoon voorafgaand aan de schadedatum wist dat de waarde van de [oldtimer] als gevolg van een volledige restauratie was toegenomen. De Commissie is van oordeel dat Consument niet in dat bewijs is geslaagd. De enkele stelling dat diverse medewerkers van Tussenpersoon van de restauratie op de hoogte waren, is onvoldoende om aan te nemen dat in 2010 op Tussenpersoon een verplichting rustte om Consument te adviseren de cascodekking uit te breiden.

5.5. Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de klachten van Consument ongegrond zijn en dat de vordering dient te worden afgewezen.

6. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering van Consument 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 www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld