Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-183 d.d. 6 mei 2014
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter en mr. S.N.W. Karreman, secretaris)

Samenvatting

Op grond van de geldende verzekeringsvoorwaarden is de geclaimde schade niet gedekt. Niet is komen vast te staan dat de expert en Aangeslotene 2 (tussenpersoon) hebben toegezegd dat de kosten van het herstel zouden worden vergoed. Aangeslotene 2 heeft de expert ingeschakeld zodat Aangeslotene 1 (gevolmachtigd agent) niet verantwoordelijk is voor de mededelingen van de expert. Aangeslotene 1 is evenmin verantwoordelijk voor de gedragingen en mededelingen van Aangeslotene 2, die hier is opgetreden als de tussenpersoon van Consument. Vordering op beide Aangeslotenen afgewezen.

Consument,

tegen

Assuradeuren Gilde B.V., gevestigd te Coevorden, hierna te noemen Aangeslotene 1,

en tegen

Nummer 1 Hypotheek B.V., gevestigd te Harlingen, hierna te noemen Aangeslotene 2.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- stukken uit het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van 14 mei 2013 van Consument, ontvangen op 16 mei 2013, met als bijlage het door hem ondertekende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Aangeslotene 1 met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene 1;
- de brieven van 16 juli, 22 oktober en 13 november 2013 van de Commissie aan Aangeslotene 2.

2. Overwegingen

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

Na daartoe strekkend verzoek van Consument, heeft de Commissie afgezien van een mondelinge behandeling van het geschil.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
- Consument heeft bij Aangeslotene 1, die gevolmachtigd agent is van een verzekeraar, een opstalverzekering afgesloten voor zijn winkel met bovengelegen woonhuis. Aangeslotene 2 is daarbij als assurantietussenpersoon opgetreden. Volgens het polisblad van 2 maart 2011 zijn op de verzekering de verzekeringsvoorwaarden Model BG 07-1 van toepassing.
- Begin 2012 is vorstschade aan de zij- en de achtergevel van het gebouw ontstaan. Aangeslotene 2 heeft een expert ingeschakeld die onder meer heeft gerapporteerd:

> 'Uit onderzoek blijkt dat de gevelstenen van het buitenblad nat waren. Door de strenge vorst zijn de natte gevelstenen gaan uitzetten met het als gevolg dat de zij- en achtergevel ontzet zijn geraakt.'

De expert heeft de herstelkosten van deze schade vastgesteld op een bedrag van € 12.202,- incl. BTW. Daarna heeft Consument de schade door een aannemer laten herstellen.
- In een brief van 4 juni 2012 heeft Aangeslotene 1 aan Consument vergoeding van de schade ontzegd en heeft daartoe aangevoerd dat de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden Model BE 07-1 de oorzaak van deze schade niet als een gedekt schade-evenement noemen.
- Op 25 juni 2012 heeft de aannemer schriftelijk verklaard:

> 'Dat op of omstreeks 29 februari (de expert) mij heeft gebeld met de mededeling dat ik als aannemer mocht beginnen met de bouwwerkzaamheden. (…) heb ik (Consument) gebeld en hij vertelde mij dat de expert groen licht heeft gegeven voor het starten met de bouw.'

- Op 11 september 2012 heeft de expert verklaard:

> 'Wij hebben aan verzekerde ten tijde van ons bezoek en meerdere malen gedurende de afwikkeling van de schade en ook na het inzenden van onze rapportage expliciet kenbaar gemaakt dat wij uitsluitend de hoogte van de schade diende te bepalen en dat onze opdrachtgever (…) aan de hand van onze rapportage beoordeeld of er sprake is van een gedekt evenement (…) Na onze schadevaststelling hebben wij aan verzekerde medegedeeld dat los van erkenning van polisdekking en het gegeven dat het herstel toch diende te worden uitgevoerd, hij vrij was om met het herstel aan te vangen (…) Bij onze opdracht ontvingen wij van (Aangeslotene 2) reeds informatie dat de verzekeraar de schade reeds had afgewezen en geen expertise wilde regelen. Hiermee hebben wij bij onze schadebehandeling dan ook rekening gehouden.'

4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert dat Aangeslotene 1 en 2 alsnog tot uitkering overgaan van de kosten van het herstel ad € 12.202,- incl. BTW.
4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Beide Aangeslotenen hadden niet pas maanden nadat de schade was hersteld met de mededeling moeten komen dat de schade niet gedekt was. Zij hadden direct duidelijkheid moeten geven. Aangeslotene 2 heeft een expert gestuurd en heeft Consument daarna bericht dat alles was geregeld en dat hij de aannemer kon laten beginnen met het

herstelwerk. Op of omstreeks 29 februari 2012 heeft de expert Consument en de aannemer gebeld met de mededeling dat zij groen licht hadden om te beginnen.
4.3 Aangeslotene 1 heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- De duidelijkheid die Consument wenst heeft Aangeslotene 1 direct al bij de eerste melding op 6 februari 2012 van de schade door Aangeslotene 2 aan laatstgenoemde verschaft. Uit de toedrachtomschrijving was voor Aangeslotene 1 direct duidelijk dat er geen dekking was. Er was dan ook geen reden om een expert te benoemen. Uiteraard waren Aangeslotene 2 respectievelijk Consument vrij om zelf een expert te benoemen, met de toezegging door Aangeslotene 1 dat als wel sprake zou blijken te zijn van een gedekt evenement, de kosten voor haar rekening zouden zijn. De inhoud van de brief die Aangeslotene 2 daaromtrent op 19 maart 2012 aan haar zou hebben gezonden, kan Aangeslotene 1 dan ook niet plaatsen.
- Aangeslotene 2 heeft vervolgens zelf een expert benoemd. Uit het rapport van de expert blijkt dat er inderdaad geen dekking voor de schade is. De expert ontkent toegezegd te hebben dat schadevergoeding zou volgen. Een expert doet nimmer een dergelijke toezegging. Of uitgekeerd wordt is immers ter beoordeling aan de verzekeraar. Overigens kan Aangeslotene 1 reeds daarom niet gehouden worden aan een toezegging door de expert omdat niet zij, maar Aangeslotene 2 de expert heeft ingeschakeld. Aangeslotene 2, de tussenpersoon, is niet de vertegenwoordiger van Aangeslotene 1 maar van Consument zelf. Aangeslotene 2 heeft door de gang van zaken ongetwijfeld verwachtingen gewekt bij Consument. Aangeslotene 2 had er beter aan gedaan om het afwijzend standpunt van Aangeslotene 1 te controleren aan de hand van de geldende verzekeringsvoorwaarden en Consument van dat standpunt op de hoogte te brengen.
- Aangeslotene 1 erkent dat zij onjuist heeft opgegeven welke verzekeringsvoorwaarden in deze kwestie van toepassing zijn. Van toepassing zijn de verzekeringsvoorwaarden Model BE 07-1, de Bijzondere Voorwaarden Uitgebreide Indexverzekering voor Gebouwen. Bij het administratief overvoeren van de onderhavige verzekering van de verzekeraar naar de volmachtportefeuille van Aangeslotene 1 is deze verzekering namelijk ongewijzigd gebleven. Op een eerder polisblad stond echter ten onrechte vermeld dat de verzekeringsvoorwaarden Model BG 07-1 van toepassing zijn, maar dit zijn Uitgebreide Voorwaarden voor Inventaris en Goederen. Aangeslotene 1 heeft op 6 februari 2012 de verzekering dienovereenkomstig gecorrigeerd, maar een gewijzigd polisblad heeft Consument om onduidelijke redenen niet gekregen. Verder heeft Aangeslotene 1 in een brief van 15 oktober 2012 verwezen naar de verzekeringsvoorwaarden Model BGA 07-1, maar deze voorwaarden hebben betrekking op particuliere woonhuizen. Echter ook als laatstgenoemde voorwaarden van toepassing zouden zijn, zou er voor de onderhavige schade geen dekking zijn.
4.4 Aangeslotene 2 heeft, na op 16 juli 2013 door de Commissie in de gelegenheid te zijn gesteld verweer te voeren, en ondanks rappel door de Commissie op 22 oktober en 13 november 2013, nagelaten zich schriftelijk te verweren.

5. Beoordeling

A. Wat betreft Aangeslotene 1.

- Aangeslotene 1 heeft voldoende gemotiveerd dat niet de verzekeringsvoorwaarden Model BG 07-1 maar de voorwaarden Model BE 07-1 gelden, die geen dekking bieden voor de onderhavige schade. Consument heeft de toepasselijkheid van laatstgenoemde voorwaarden ook niet betwist. De conclusie moet dus luiden dat op grond van de geldende verzekeringsvoorwaarden deze schade niet gedekt is. Overigens heeft Consument ook niet betwist dat de verzekeringsvoorwaarden Model BGA 07-1, zo deze van toepassing zouden zijn, de onderhavige schade evenmin zouden dekken.
- In een brief van 19 maart 2012 van Aangeslotene 2 aan Aangeslotene 1 lijkt besloten te liggen dat Aangeslotene 1- in weerwil van het voormelde - zou hebben toegezegd dat zij de schade aan Consument zou uitkeren aan de hand van een nog uit te brengen expertiserapport. Aangeslotene 1 heeft in reactie daarop aangevoerd de inhoud van de brief niet te kunnen plaatsen. Afdoende bewijs van de gestelde toezegging ontbreekt, temeer nu ook de expert aangeeft dat hij bij zijn opdracht (in februari 2012) informatie van Aangeslotene 2 ontving dat dat Aangeslotene 1 dekking had geweigerd.
- Resteert de vraag of de beweerde mededelingen van de expert en van Aangeslotene 2 gehoudenheid van Aangeslotene 1 tot uitkering meebrengen.
Uit de stukken is niet gebleken dat de expert en Aangeslotene 2 meer hebben gezegd dan dat het herstel nu kon plaatsvinden en dus niet langer behoefde te worden uitgesteld. Dat zij zouden hebben gezegd dat de kosten van het herstel aan Consument zouden worden vergoed, heeft Consument ook niet gesteld.
Bovendien is de expert niet door Aangeslotene 1 ingeschakeld, maar door Aangeslotene 2. Aangeslotene 1 heeft daarom terecht gesteld dat zij niet verantwoordelijk kan zijn voor de mededelingen van de expert.
Verder heeft Aangeslotene 1 terecht gesteld dat zij niet verantwoordelijk is voor de gedragingen en mededelingen van Aangeslotene 2, die hier is opgetreden als de tussenpersoon van Consument.
- Dit alles leidt ertoe dat de Commissie de vordering van Consument op Aangeslotene 1 zal afwijzen.
B. Wat betreft Aangeslotene 2.
- Zoals reeds vermeld, heeft Aangeslotene 2 de expert ingeschakeld. Dit leidt ertoe dat Aangeslotene 2 onder omstandigheden verantwoordelijk kan zijn voor de mededelingen van de expert.
- Hierboven is reeds vermeld dat uit de stukken niet gebleken is dat de expert en ook Aangeslotene 2 hebben gezegd dat, behoudens dat het herstel nu kon plaatsvinden en dus niet langer behoefde te worden uitgesteld, de kosten van het herstel aan Consument zouden worden vergoed, en dat Consument dat laatste ook niet heeft gesteld.
De slotsom is dat voor de schade geen dekking onder de verzekering bestaat en dat niet is komen vast te staan dat aan Consument zou zijn toegezegd dat de schade zou worden vergoed. Onder deze omstandigheden bestaat geen grond voor vergoeding van de schade door Aangeslotene 1 of Aangeslotene 2.
De vordering van Consument op Aangeslotene 1 en 2 moet reeds daarom worden afgewezen. Hetgeen door Consument overigens is gesteld, kan niet tot een ander oordeel leiden en zal de Commissie verder onbesproken laten.

6. Beslissing

De Commissie wijst bij wege van 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan