Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-293
d.d. 1 augustus 2014
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mr. P.A. Offers, leden, terwijl mr. M. van Pelt als secretaris)

Samenvatting

Twee Verenigingen van Eigenaars hebben via Aangeslotene brandverzekeringen afgesloten bij een verzekeraar. Allereerst oordeelt de Commissie dat de VvE's ontvankelijk zijn nu de VvE's, hoewel zij ook bedrijven vertegenwoordigen, voldoende particuliere belangen vertegenwoordigen om aangemerkt te kunnen worden als Consumenten in de zin van artikel 1 sub a van het reglement. Vervolgens oordeelt de Commissie dat in de verzekeringen is opgenomen dat de Verzekeringen stilzwijgend verlengd kunnen worden voor een periode van 36 maanden. De VvE's doen tevergeefs een beroep op de Gedragscode geïnformeerde verlenging en contractstermijnen zakelijke schade- en inkomensverzekeringen. Er is sprake van maatwerkcontracten zodat de Gedragscode niet van toepassing is. Anders dan Consumenten stellen, oordeelt de Commissie dat geen sprake is van enige schending van de zorgplicht van Aangeslotene. De stilzwijgende verlenging met 36 maanden stond uitdrukkelijk in de Verzekeringen en als onduidelijkheid bestond of de Gedragscode op de Verzekeringen van toepassing zou kunnen zijn, had het op de weg van Consumenten gelegen hierover duidelijkheid te vragen.

Consumenten,

tegen

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

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consumenten, met bijlagen, ontvangen op 2 oktober 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene, met bijlagen;
- de repliek van Consumenten met bijlagen;
- de dupliek van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening (hierna: de Ombudsman) niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 11 juni 2014 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consumenten hebben ieder voor zich een brandverzekering (hierna: de Verzekeringen) via Aangeslotene afgesloten met Avéro Achmea Schadeverzekeringen (hierna: de Verzekeraar) als verzekeraar.

2.2 In beide verzekeringspolissen is als ingangsdatum 01-07-2008 opgenomen en als einddatum 01-01-2012. Verder staat in de polissen vermeld: "*Stilzwijgende verlenging voor een periode van 36 maanden*". De polissen zijn opgemaakt op het briefpapier van Aangeslotene met de vermelding: "Agent: Rivez B.V.". Op de polis van Consument I is het belang van derden, waaronder Consument II, meeverzekerd. Op de polis van Consument II is het belang van derden, waaronder Consument I, meeverzekerd. In de aanhef van beide Verzekeringen is opgenomen "*Ondergetekenden verplichten zich risico te lopen overeenkomstig onderstaande gegevens met inachtneming van de tot de polis behorende verzekeringsvoorwaarden en de eventueel van kracht verklaarde clausules.*" Tot slot is opgenomen dat de assuradeurenverdeling als volgt is: Aandeel: 100% Maatschappij: Avéro Achmea.

2.3 In de polis van Consument I staan de volgende voorwaarden en clausules opgenomen.

"*Voorwaarden:*	*ZZP-ALG06 Algemene Voorwaarden Zaken Zekerplan.*
	CZP-TB06 Terrorismebeperking.
	CFP-B1006 Bijzondere Voorwaarden Extra Uitgebreide gevarenverzekering Woonhuizen.
	ZZP-B306 Bijzondere Voorwaarden Uitgebreide Verzekering Bedrijfsgebouwen
	ZZP-B006 Begrippenlijst Brand
Clausules:	*Index;*
	Taxatie door deskundigen;
	Appartementenclausule;
	Medeverzekering funderingen;
	Aanwezige blusmiddelen (garantie);
	Afvalemmer (garantie);
	Blusmiddelen (garantie);
	Frituuroven(s) (garantie);
	Garantie;
	Glas in woonappartementen/dienstverlening;
	Collectiviteitsclausule;
	Oversluitingsclausule;
	Toezichtskosten."

2.4 In de polis van Consument II staan de volgende voorwaarden en clausules opgenomen.

"*Voorwaarden:*	*ZZP-ALG06 Algemene Voorwaarden Zaken Zekerplan.* *CZP-TB06 Terrorismebeperking.* *ZZP-B306 Bijzondere Voorwaarden Uitgebreide Verzekering Bedrijfsgebouwen* *ZZP-B1506 Bijzondere Voorwaarden Glasverzekering Bedrijfsgebouwen* *ZZP-B006 Begrippenlijst Brand*
Clausules:	*Index;* *Taxatie door deskundigen;* *Appartementenclausule;* *Medeverzekering funderingen;* *Aanwezige blusmiddelen (garantie);* *Afvalemmer (garantie);* *Blusmiddelen (garantie);* *Frituuroven(s) (garantie);* *Garantie;* *Collectiviteitsclausule;* *Oversluitingsclausule;* *Toezichtskosten.*"

2.5 In het gespreksverslag van 8 juni 2011 dat is opgesteld door Aangeslotene en op 16 juni 2011 aan Gemachtigde is toegezonden, staat onder meer het volgende.
"*De heer [X] heeft een 10 tal VVE's in beheer.*
Eind 2011 worden voor deze partijen offertes opgevraagd waarbij ook aan ons verzocht zal worden een voorstel te verzorgen.
De heer [X] komt hier tijdig op terug."

2.6 Op 14 december 2011 e-mailde Gemachtigde aan Aangeslotene het volgende.
"*Oorspronkelijk was het de bedoeling nieuwe offertes aan te vragen voor onze verzekeringen in 2012. Vanwege het nog steeds niet opgestart zijn van de VVE's [Y] en [Z] is dit niet gelukt.*
Daarom hebben de VVE vergaderingen besloten de lopende verzekeringen bij Rivez met één jaar te verlengen, het jaar 2012. Het betreft de VVE's [A], [B] en [C]. Ik ga er van uit dat dit email bericht voor u voldoende is."

2.7 Op 19 december 2011 reageerde Aangeslotene hierop met het volgende.
"*Dank voor uw email. De nieuwe nota's volgen z.s.m. De gewijzigde polis van Vve [C] volgt per omgaande. Mocht u nog vragen hebben dan horen wij dat graag van u.*"

2.8 Op 24 september 2012 stuurde Gemachtigde aan Aangeslotene het volgende bericht.
"*Bij uw maatschappij loopt momenteel het verzekeringspakket voor de VVE [A], VVE [B] en VVE [C], allen te [plaats]. Wij verlengen deze overeenkomsten niet per 1 januari 2013, c.q. zeggen deze op per 1-1-2013.*"

2.9 Op 10 oktober 2012 stuurde Aangeslotene onder meer het volgende aan Gemachtigde.
"*Naar aanleiding van de ingediende opzeggingen hebben wij bericht ontvangen van Avéro(verzekeraar van VvE [A] & VvE [B]) dat genoemde posten pas per 01.01.2015 opzegbaar zijn. (maatwerk contract)* "

2.10 Op 12 oktober 2012 stuurde Gemachtigde aan Aangeslotene het volgende bericht.
"*Uw 2e alinea m.b.t het bericht van Avéro heeft mij verbaasd, omdat daaruit blijkt dat er kennelijk iets mis gegaan is bij u op kantoor. In het gesprek met uw collega [D] op 8 juni 2011 is uitdrukkelijk aan de orde geweest dat wij per 1-1-2012 een nieuwe offerte wilden aanvragen voor vrijwel alle complexen waarvan ik de bestuurder ben. In mijn email van 14 december 2011 heb ik aangegeven dat dat helaas vanwege het opstarten van [Y] en [Z] nog niet aan de orde was, en dat we voor één jaar de polis wilden verlengen. U hebt daar op 19 december op geantwoord zonder enige melding te maken van een langere looptijd dan één jaar. Ik kon er dus zonder meer van uit gaan, dat inderdaad de polissen met één jaar verlengd werden.*"

2.11 Op 26 oktober 2012 stuurde Aangeslotene aan Gemachtigde het volgende bericht.
"*Indien de polissen per 01.01.2012 aangepast zouden zijn naar een jaar contract zou de premie afwijken t.o.v. de huidige premiestelling. Met uw email van 14.12.2011 zouden wij reeds te laat zijn geweest om de bestaande polissen per 01.01.2012 op te zeggen en evt over te sluiten.*"

2.12 Op 18 december 2012 berichtte Aangeslotene aan Gemachtigde het volgende.
"*Hierbij kom ik terug op ons telefonisch gesprek van gistermorgen. Uw email van 14.12.2011 mbt het omzetten van de contractsduur van de maatwerk posten bij Avéro had voor 01.12 bij verzekeraar in haar bezit moeten zijn. Avéro blijft hun standpunt dat het verzoek te laat binnen is gekomen. De omzetting naar een jaarcontract had geen invloed op de premie!*"

2.13 In de 'Gedragscode geïnformeerde verlenging en contractstermijnen zakelijke schade- en inkomensverzekeringen' van 15 december 2010 (hierna: de Gedragscode) is onder meer het volgende opgenomen.
"*Artikel 2. Reikwijdte*
Deze gedragscode ziet op schadeverzekeraars die bedrijf maken van schade- en inkomensverzekeringen, niet zijnde ziektekostenverzekeringen. De gedragscode is niet van toepassing op maatwerkcontracten waarbij door partijen specifiek onderhandeld is over premie en voorwaarden, hetgeen in de toelichting bij dit artikel nader uitgewerkt wordt.
(…)
Artikel 4. Verlenging van de verzekering
Na het verstrijken van de initieel overeengekomen contractstermijn zijn er twee mogelijkheden:

1. *Indien de overeenkomst van schade- of inkomensverzekering volgens de toepasselijke voorwaarden, na afloop van de geldende contractstermijn, voorziet in een stilzwijgende verlenging, dan wordt deze steeds verlengd als overeenkomst voor een periode van maximaal 12 maanden. Zodra de overeenkomst is verlengd heeft de verzekeringnemer het recht de overeenkomst op elk gewenst moment op te zeggen met een opzegtermijn van een maand.*
2. *Van het in artikel 4.1 gestelde kan door verzekeraar en verzekeringnemer worden afgeweken. De verzekeraar doet de verzekeringnemer in duidelijke en eenvoudige bewoording een nieuw contractsvoorstel, conform de werkwijze als omschreven in artikel 3 van deze gedragscode. De keuze van de verzekeringnemer moet uitdrukkelijk blijken.*

(…)

Artikel 7. Titel en ingangsdatum
(…)
2. De regeling treedt in werking op 1 juli 2011 en heeft een looptijd van drie jaren."
In de toelichting bij de Gedragscode is onder meer het volgende toegelicht.
"***Artikel 2. Reikwijdte***
Met schade- en inkomensverzekeringen worden bedoeld de verzekeringen zoals gedefinieerd in het Burgerlijk Wetboek en de Wet Financieel Toezicht. De gedragscode ziet op schade- en inkomensverzekeringen die worden gesloten met een natuurlijke persoon of rechtspersoon in de uitoefening van een beroep of bedrijf (de zakelijke markt). De gedragscode is alleen bedoeld voor dat deel van de zakelijke markt dat qua kennis en kunde op het gebied van verzekeringen overeenkomsten vertoon met een consument en waarvoor (eveneens) verzekeringen plegen te worden afgesloten op basis van standaardvoorwaarden. Dus zonder dat partijen over premie en voorwaarden expliciet hebben onderhandeld. Voor de nadere concretisering van het beoogde deel van de zakelijke markt zijn de criteria die de wet aanlegt voor het onderscheid tussen de groot- en kleinzakelijke markt zoals een bepaald aantal werknemers of een maximale netto jaaromzet, niet bruikbaar. Ondernemingen zijn namelijk niet statisch en bij de aanvraag van een verzekering spelen deze criteria geen rol. Anderzijds weet en voelt iedereen eigenlijk wel aan wat de geest is van deze gedragscode. De regeling is niet bedoeld voor posten in het grootzakelijke segment. De verzekeringnemers in dit segment plegen te onderhandelen met individuele verzekeraars over de voorwaarden, de prijs en de contractstermijn van de verzekeringsovereenkomst. Standaardpremie- en voorwaarden van individuele verzekeraars spelen hier geen of een ondergeschikte rol. Meer uitgewerkt betekent dit dat deze gedragscode niet geldt voor zakelijke schade- en inkomensverzekeringen waarvan de premie en voorwaarden (waaronder de contractsduur en de eventuele verlenging daarvan) op basis van voorafgaand overleg tussen partijen, te weten de verzekeraar en de verzekeringnemer, de laatste hetzij in persoon, hetzij vertegenwoordigd door een daartoe gemachtigde assurantietussenpersoon of makelaar, min of meer "tailor made" zijn. Een en ander laat onverlet dat een individuele verzekeraar er voor kan kiezen diens verzekeringnemers verder gaande rechten te bieden."

3. Geschil

3.1 Consumenten vorderen dat Aangeslotene de door hen geleden schade vergoedt, bestaande uit het verschil in premie tussen hun huidige Verzekeringen en de offerte van Aon voor de jaren 2013 en 2014, door hen begroot op € 6.110,45 minus € 5.478,96 = € 631,49 voor Consument I en € 6.618,33 minus € 2.689,55 = € 3.991,78 voor Consument II. Subsidiair vorderen Consumenten dat de Verzekeringen per direct kunnen worden beëindigd met restitutie van de vooruitbetaalde premie.

3.2 Aan deze vorderingen leggen zij ten grondslag dat:
- de Verzekeringen niet automatisch met drie jaar verlengd mochten worden, omdat vanaf 1 juli 2011 de Gedragscode van toepassing is. Hierin staat dat stilzwijgende verlenging slechts is toegestaan voor maximaal 12 maanden. Consumenten hebben

niet ingestemd met een verlenging voor een langere termijn dan 12 maanden. Er is geen sprake van maatwerkcontracten.
- Aangeslotene tekort is geschoten in zijn zorgplicht jegens Consumenten. Consumenten mochten er in alle redelijkheid van uitgaan dat de verlenging voor één jaar mogelijk zou zijn. Ter zitting verklaarde Gemachtigde dat hij in juni 2011 op de hoogte was van de per 1 juli 2011 van toepassing zijnde Gedragscode en erop vertrouwde dat Consumenten in afwijking van hetgeen op het polisblad stond vermeld de Verzekeringen met 1 jaar konden verlengen. Aangeslotene had toen zij in juni 2011 op de hoogte werd gebracht van de voornemens van Consumenten om nieuwe offertes voor verzekeringen aan te vragen, moeten waarschuwen dat de Gedragscode niet op de Verzekeringen van toepassing zou zijn en dat de Verzekeringen automatisch zouden worden verlengd met drie jaar, indien deze niet op tijd zouden worden opgezegd. Op de e-mail van Gemachtigde van december 2011 is bovendien nooit antwoord gekomen in de zin dat er automatisch met drie jaar werd verlengd.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- Aangeslotene stelt dat Consumenten niet ontvankelijk zijn in hun klacht, omdat de Gemachtigde van Consumenten handelt in de uitoefening van zijn bedrijf en beroep en niet als consument. Aangeslotene stelt dat de Gemachtigde van Consumenten niet in dienst is van Consumenten. Als al zou blijken dat hij wel Consumenten vertegenwoordigt, dan geldt dat Consumenten zelf ook rechtspersonen zijn en derhalve geen Consument in de zin van het reglement. Bovendien vertegenwoordigen de rechtspersonen ook grotendeels bedrijven. Consumenten kunnen derhalve zelf ook niet als consument in de zin van het reglement aangemerkt worden.
- Aangeslotene stelt dat de Verzekeringen maatwerkcontracten zijn, die niet onder de Gedragscode vallen en derhalve stilzwijgend met drie jaar mogen worden verlengd zoals op het polisblad staat vermeld. De verlenging met 1 jaar was niet mogelijk. De Verzekeringen zijn maatwerkcontracten omdat specifiek onderhandeld is over de voorwaarden en premies. De Verzekeraar onderschrijft dit ook ter zitting. Consumenten waren op 14 december 2011 reeds te laat om de Verzekeringen op te zeggen.
- Aangeslotene betwist enige zorgplicht jegens Consumenten te hebben geschonden. Consumenten hebben pas op 14 december 2011 laten weten dat zij de Verzekeringen met 1 jaar wilden verlengen. Dit bleek niet mogelijk te zijn en voor opzegging waren Consumenten reeds te laat.

4. Beoordeling

Ontvankelijkheid

4.1 In de eerste plaats dient te worden beoordeeld of Consumenten ontvankelijk zijn in hun vordering. De Commissie overweegt als volgt.

4.2 Onder 'Consument' wordt in artikel 1 van het reglement het volgende begrepen. "*De afnemer van een Financiële dienst, indien en voor zover die afnemer een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.*

Onder het begrip Consument wordt tevens begrepen:
a) een rechtspersoon waarvan de doelstelling zozeer is gericht op het particuliere belang van een of meer natuurlijke personen die aandeelhouder(s) en/of bestuurder(s) van deze rechtspersoon zijn, dat deze als een verlengstuk van die natuurlijke persoon of personen kan worden beschouwd;(…)"

4.3 Aangeslotene stelt dat Gemachtigde, dan wel Consumenten zelf niet als consument in de zin van het reglement kunnen worden aangemerkt, omdat hij handelt/zij handelen in de uitoefening van bedrijf of beroep.

4.4 De Commissie oordeelt dat voldoende is gebleken dat Gemachtigde optreedt namens Consumenten. Daartoe heeft Gemachtigde diverse volmachten overgelegd. Bovendien staat op de website van Gemachtigde, door Aangeslotene overgelegd als bijlage 3 bij haar verweerschrift, onder meer het volgende.
"*Essentieel bij het besturen van een VvE is een goede communicatie met alle eigenaren van de appartementsrechten. De bestuurder is bij hen in dienst.*"

4.5 De Commissie oordeelt vervolgens dat Consumenten zelf aangemerkt kunnen worden als consument in de zin van het reglement. De Commissie overweegt dat de verenigingen van eigenaars, hoewel zij ook bedrijven vertegenwoordigen, voldoende particuliere belangen vertegenwoordigen om aangemerkt te kunnen worden als Consumenten in de zin van artikel 1 sub a van het reglement. Consumenten zijn derhalve ontvankelijk in hun klacht.

Inhoudelijke beoordeling van de klacht

4.6 Aan de orde is vervolgens de vraag of de Verzekeringen gekwalificeerd kunnen worden als maatwerkcontracten zodat de Gedragscode op deze Verzekeringen niet van toepassing is en de stilzwijgende verlenging met drie jaar toegestaan is.

4.7 De Commissie komt tot een positieve beantwoording van die vraag. De Commissie overweegt allereerst dat de polisbladen voldoende aanwijzingen geven om aan te nemen dat sprake is van maatwerkcontracten. De Commissie neemt daarbij allereerst in aanmerking dat de polisbladen op het briefpapier van Aangeslotene zijn uitgegeven en niet op briefpapier van de Verzekeraar. Bovendien staat op de polisbladen Aangeslotene vermeld als agent en bij assuradeurenverdeling staat dat de Verzekeraar 100% aandeel heeft in de Verzekeringen. Daar komt bij dat in de polisonderdelen Voorwaarden en Clausules uitvoerige lijsten van voorwaarden respectievelijk clausules zijn opgenomen, wat er ook op duidt dat in casu geen sprake is van een *standaardovereenkomst* met voorwaarden die voor een grote groep verzekerden gelijk zijn maar een *specifieke verzekeringsovereenkomst* waarop bepaalde voorwaarden en clausules van toepassing zijn verklaard. Tot slot wordt dit alles ondersteund door de erkenning ter zitting van Aangeslotene en Verzekeraar dat Verzekeraar geen inspraak had in welke voorwaarden van toepassing zouden zijn op de Verzekeringen en dat de Verzekeringen door specifieke onderhandelingen met Verzekeraar door Aangeslotene namens Consumenten tot stand zijn gekomen. Dit heeft tot gevolg dat de Gedragscode hierop niet van toepassing is en dat de Verzekeringen conform hetgeen op de polisbladen is vermeld, rechtsgeldig met 36 maanden zijn verlengd.

4.8 Aan de orde is vervolgens de vraag of Aangeslotene haar zorgplicht jegens Consumenten heeft geschonden door niet te waarschuwen voor de stilzwijgende verlenging van drie jaar en het niet toepasselijk zijn van de Gedragscode.

4.9 De Commissie overweegt allereerst dat in de polisbladen uitdrukkelijk is opgenomen dat partijen in 2008 overeengekomen waren dat de Verzekeringen stilzwijgend zouden worden verlengd met 36 maanden. Nu dit Consumenten voldoende duidelijk was, behoefde Aangeslotene daar niet voor te waarschuwen.

4.10 Vervolgens overweegt de Commissie dat, zoals hiervoor in 4.7 is overwogen, sprake is van een maatwerkcontract en de Gedragscode om die reden niet van toepassing is. Als daar al twijfel over bestond bij Consumenten dan had het op de weg van Consumenten geleden om zelf te informeren naar de toepasselijkheid van de Gedragscode, te meer nu zij zijn bijgestaan door een professionele vertegenwoordiger. Ter zitting erkende Gemachtigde immers al in juni 2011 op de hoogte geweest te zijn van de in te voeren Gedragscode. Uit de gespreksnotitie blijkt niet dat over de Gedragscode is gesproken. Hieruit blijkt enkel dat Gemachtigde kenbaar heeft gemaakt nieuwe offertes te willen aanvragen en dat dit eerst op zijn teken zou gebeuren.

4.11 Gelet op het voorgaande is niet gebleken dat Consumenten gerechtigd zijn tot schadevergoeding. Dit brengt mee dat de vorderingen van Consumenten zullen worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst als bindend advies de vorderingen van Consumenten 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.