

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2018-699
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. J.S.W. Holtrop, mr. S.W.A. Kelterman,
leden en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 6 november 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Geijssel Kroon B.V., gevestigd te Ouderkerk aan de Amstel, verder te noemen
Tussenpersoon
Datum uitspraak : 9 november 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Niet-bindend advies. Gegronde klacht, gedeeltelijke schadevergoeding wegens percentage eigen schuld. Consument heeft via Tussenpersoon onder meer een inboedelverzekering gesloten. Na mondeling overleg met Consument heeft Tussenpersoon de inboedelverzekering overgsloten. Bij de omzetting is de dekking voor lijfsieraden verlaagd. Na een diefstalschadeclaim is Consument pas van deze verlaging gebleken.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij bijbehorende bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Tussenpersoon;
- de repliek van de gemachtigde van Consument;
- de dupliek van Tussenpersoon: verwijzing naar eerdere stukken.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 19 oktober 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument, directeur van een technisch installatiebedrijf, heeft bij Tussenpersoon een aantal zakelijke en privéverzekeringen lopen, waaronder een inboedelverzekering. Vanaf de prolongatiedatum 1 mei 2012 was de inboedel verzekerd voor een bedrag van € 100.800,00 met een maximum vergoeding voor lijfsieraden van € 10.700,00.

- 2.2 Jaarlijks vindt een bespreking van deze verzekeringen plaats, waarvan een gespreksverslag wordt opgemaakt. In het verslag van de bespreking op 8 april 2013 heeft de medewerker [X] van Tussenpersoon, voor zover hier van belang, genoteerd:
*“Doel van het gesprek
[...] Ik heb tijdens het gesprek eventueel op de mogelijkheden gewezen om bepaalde verzekeringen over te sluiten tegen een lagere premie, maar wel op basis van minimaal de bestaande verzekeringsdekking.
[...]
Inboedelverzekering
Er is sprake van garantie tegen onderverzekering.
Ik heb voorgesteld om de condities te wijzigen van extra uitgebreid in een all-risksdekking en dit dan te combineren met het samenvoegen van deze verzekering met de opstal- en de particuliere aansprakelijkheidsverzekering waardoor er een pakketkorting verkregen zou kunnen worden.
Hiervoor mogen wij een voorstel doen.”*
- 2.3 Medewerker [Y] van Tussenpersoon heeft naar aanleiding van een telefoongesprek met Consument op 24 april 2013 genoteerd dat Consument akkoord gaat met omzetting naar een pakket per 1 mei 2013. In de aantekening van het telefoongesprek op die dag is verder genoteerd: *“sieradendekking € 7500,00 is goed alsmede VB € 100.000,00 in verband met de staffel. Besparing op jaarbasis ongeveer € 90,00. Afgesproken dat wij een formulier zullen mailen en dat hij dit van kruisjes en handtekening dient te voorzien en daarna retour mailen.”*
- 2.4 Medewerker [Y] van Tussenpersoon heeft Consument met een e-mail d.d. 24 april 2013 in verband met het oversluiten van de lopende polissen (inboedelverzekering en aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren) de formulieren ‘slotverklaring’ en ‘Inboedelwaardemeter’ gezonden met het verzoek beide formulieren te completeren en te ondertekenen en ze vóór 1 mei 2013 te retourneren.
- 2.5 Op 8 juli 2013 heeft Consument met de medewerker [Y] van Tussenpersoon gesproken, waarbij het volgende is genoteerd: *“Heeft weinig zin om zijn inkomen op te geven en zal zo veel mogelijk invullen en ondertekenen en daarna via de mail retourneren.”*
- 2.6 Op 8 juli 2013 heeft Consument op het formulier Inboedelwaardemeter onder ‘Oppervlakte woning’ aangekruist ‘91 m2 tot en met 140 m2’. Onder ‘Eventuele bijtellingen (voor zover niet apart verzekerd)’ is bij het onderdeel ‘Lijfsieraden € 7.500,00 dient te zijn: €.....’ geen hoger bedrag ingevuld.
- 2.7 Met een begeleidende brief d.d. 29 juli 2013 heeft Tussenpersoon een nieuwe pakketpolis aan Consument gezonden met het advies om de bescheiden op juistheid te controleren en Tussenpersoon direct te informeren indien Consument daarbij onjuistheden zou ontdekken.

Op het polisblad is onder het onderdeel 'Inboedel' een maximale vergoeding voor lijfsieraden vermeld van 'Standaard € 7.500,00.' Onder 'Extra meeverzekerd Boven standaard' was €0,00 ingevuld.

- 2.8 Op 5/6 november 2016 is schade ontstaan als gevolg van diefstal van sieraden en overige inboedelzaken uit de woning van Consument. De omvang van de schade aan lijfsieraden is door een expert vastgesteld op een bedrag van € 11.190,00. Verzekeraar heeft daarvoor een uitkering verleend van € 7.500,00, waartegen Consument bij Tussenpersoon bezwaar heeft aangetekend. Nader overleg met Tussenpersoon heeft niet geleid tot een aanvullende uitkering.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

- 3.1 Consument vordert van Tussenpersoon betaling van een bedrag van €3.200,00 plus wettelijke rente. Dit bedrag betreft het verschil tussen de ontvangen uitkering wegens de diefstal van lijfsieraden van € 7.500,00 en het bedrag van € 10.700,00 waarvoor de lijfsieraden volgens Consument hadden moeten zijn verzekerd.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Tussenpersoon jegens Consument toerekenbaar is tekortgeschoten in zijn zorgplicht door bij de omzetting van de inboedelverzekering de maximum vergoeding voor lijfsieraden te verlagen van € 10.700,00 tot € 7.500,00, als gevolg waarvan Consument schade lijdt. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Tussenpersoon heeft zelf het initiatief genomen om de inboedelverzekering samen met andere schadeverzekeringen onder te brengen in een pakketverzekering. Hij heeft daarbij de oversluiting van de inboedelverzekering voorgesteld als een administratieve aangelegenheid. Op de Inboedelwaardemeter is geen informatie verstrekt over het inkomen van Consument. Hij heeft enkel een kruisje geplaatst bij de juiste oppervlakte van de woning en een handtekening gezet. Het formulier is zo geaccepteerd.
 - Tussenpersoon heeft bij het opmaken van de nieuwe (pakket)polis verzuimd kennis te nemen van de dekking op de lopende inboedelverzekering. Daardoor is de extra dekking voor lijfsieraden niet overgenomen in de nieuwe verzekering.
 - Consument betwist dat in het telefoongesprek met een medewerker van Tussenpersoon op 24 april 2013 is gesproken over het voor sieraden verzekerde bedrag. Voor verlaging van het bedrag van de maximum vergoeding bestond op dat moment ook geen aanleiding.
 - Tussenpersoon heeft bij controle van de nieuwe polis de fout niet opgemerkt. Dat was een tweede fout. Dat geldt eveneens als de controle helemaal niet heeft plaatsgevonden.

Voor zover al sprake zou zijn van eigen schuld van Consument door het niet of onvoldoende controleren van de polisbescheiden zou de in artikel 6:101 Burgerlijk Wetboek (BW) geformuleerde billijkheidscorrectie alsnog moeten leiden tot volledige vergoeding van de geleden schade vermeerderd met wettelijke rente.

Verweer van Tussenpersoon

- 3.3 Tussenpersoon heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd:
- Het was overduidelijk dat Consument ermee bekend was dat voor sieraden een maximering tot € 7.500,00 van kracht was. Dat stond vermeld in meerdere polisbladen die in zijn bezit zijn en op de Inboedelwaardemeter.
 - Uit de gespreksnotitie van het telefoongesprek op 24 april 2013 blijkt duidelijk dat Consument akkoord is gegaan met de omzetting naar een pakket per 1 mei 2013 met onder meer een sieradendekking tot een bedrag van € 7.500,00.
 - Nadien hebben jaarlijks gesprekken plaatsgevonden met Consument waarbij alle verzekeringen volledig zijn doorgenomen. Het is Tussenpersoon niet gebleken dat de verzekeringen niet conform de wensen van Consument waren.

4. Beoordeling

- 4.1 Vooropgesteld dient te worden dat Tussenpersoon als verzekeringstussenpersoon op grond van artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek tegenover zijn opdrachtgevers verplicht is om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon verwacht mag worden. Het is zijn taak daarbij te waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Zie o.a. HR 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, r.o. 3.4.1. De aan de Commissie voorgelegde klacht betreft in de kern de vraag of Tussenpersoon aan deze zorgplicht heeft voldaan. Meer in het bijzonder gaat het er daarbij om of hij bij de wijziging van de inboedelverzekering per 1 mei 2013 voldoende heeft onderzocht of Consument de extra dekking voor lijfsieraden boven het standaardbedrag van € 7.500,00 wilde laten vervallen.
- 4.2 De Commissie is van oordeel dat Tussenpersoon onvoldoende heeft aangetoond dat Consument destijds verlaging van de dekking voor lijfsieraden wenste. In de notitie van het telefoongesprek dat op 24 april 2013 was gevoerd, staat weliswaar onder andere vermeld “sieradendekking € 7500,00 is goed”, maar Consument heeft gemotiveerd betwist dat hij een opdracht tot wijziging van de verzekering van die strekking heeft gedaan.
- 4.3 Consument heeft de oversluiting van de inboedelverzekering en opname van die verzekering in een pakketpolis beschouwd als een administratieve aangelegenheid.

Ook de Inboedelwaardemeter heeft Consument beoordeeld als een stuk dat enkel nodig was voor uitvoering van de administratieve procedure. Hij had het netto maandinkomen niet ingevuld, evenmin als een bedrag als bijtelling op het standaard verzekerde bedrag voor lijfsieraden in de veronderstelling dat deze al waren verzekerd tot een bedrag van € 10.700,00 en dit bedrag op de nieuwe polis zou worden overgenomen.

Tussenpersoon heeft dit slechts gedeeltelijk ingevulde formulier toch geaccepteerd en de poliswijziging tot stand gebracht. Het had op zijn weg gelegen om de inhoud van de door hem voorgestelde wijziging en de verlaging van de maximum vergoeding voor lijfsieraden schriftelijk aan Consument te bevestigen, alvorens deze wijzigingen aan Verzekeraar door te geven. De Commissie concludeert dan ook dat Tussenpersoon in zijn verplichtingen jegens Consument is tekortgeschoten. Hij is daarmee in beginsel verplicht tot vergoeding van de schade die daaruit voor Consument is voortgevloeid.

- 4.4 Wanneer de schade mede een gevolg is van een omstandigheid die aan de benadeelde kan worden toegerekend, wordt de vergoedingsplicht verminderd in evenredigheid met de mate waarin de aan ieder van de partijen toe te rekenen omstandigheden tot de schade hebben bijgedragen. Een andere verdeling kan plaatsvinden indien de billijkheid dit wegens de uiteenlopende ernst van de gemaakte fouten of andere omstandigheden van het geval eist (zie artikel 6:101 BW).
- 4.5 De Commissie ziet aanleiding om met toepassing van deze bepaling de ernst van de door Consument gemaakte fouten zwaarder te laten wegen dan de fouten van Tussenpersoon en stelt op grond daarvan een eigen schuld percentage vast van twee derde (66,7 %). De belangrijkste omstandigheid die hierbij een rol speelt, is het nalaten van Consument, ondanks het gerichte advies daartoe van Tussenpersoon, om de polisdocumenten op juistheid te controleren, zowel het polisblad dat is afgegeven naar aanleiding van de samenvoeging van enkele schadeverzekeringen in een pakketpolis per 1 mei 2013 als de daarna ter gelegenheid van de jaarlijkse prolongatie afgegeven polisbladen, waarop in duidelijke bewoordingen de maximum vergoeding voor lijfsieraden tot een bedrag van €7.500,00 is vermeld. Daarnaast mag van Consument, gelet op zijn beroep, worden verwacht dat hij het belang inziet van het controleren van contracten, waaronder de polissen van zijn verzekeringen.
- 4.6 De slotsom is derhalve dat de vordering van Consument gedeeltelijk, te weten tot een derde van het gevorderde schadebedrag, zal worden toegewezen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Tussenpersoon binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument een bedrag betaalt van € 1.066,67 plus rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf 8 augustus 2017, de datum waarop Tussenpersoon gelet op de inhoud van zijn e-mailbericht van die datum in reactie op de klacht van Consument d.d. 7 juli 2017, geacht wordt in verzuim te zijn, tot aan de dag van algehele voldoening.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.