

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-526  
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. drs. S.F. van Merwijk, mr. dr. S.O.H. Bakkerus,  
leden en mr. M.J. Vlasveld, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 31 oktober 2017  
Ingediend door : Consumenten  
Tegen : Kootstra Assurantien & Advies, gevestigd te Heerenveen, verder te noemen Kootstra  
Datum uitspraak : 24 juli 2019  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Consumenten vinden dat de assurantietussenpersoon bij de schademelding zijn zorgplicht heeft geschonden. De Commissie komt niet toe aan de vraag of de zorgplicht is geschonden omdat er geen causaal verband is tussen de vermeende zorgplichtschending en de schade. Consumenten zijn er niet in geslaagd om aan te tonen dat de verzekeraar anders wel tot uitkering zou zijn overgegaan. De vordering wordt afgewezen.

## **1. Procesverloop**

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

- het door Consumenten ingediende klachtformulier;
- de door Consumenten ingediende aanvullende stukken;
- het verweerschrift van Kootstra;
- de repliek;
- de aanvulling op de repliek van 6 juni 2018;
- de dupliek.

De Commissie stelt vast dat Consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 november 2018 en zijn aldaar verschenen.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consumenten hebben via Kootstra een opstalverzekering afgesloten bij [naam verzekeraar] voor hun woning aan de [adres] te [plaatsnaam I], hierna te noemen 'de woning'.

In 2011 en 2012 was de premiegrondslag € 528.784,00. De premiegrondslag is in de loop der jaren gestegen en voor 2016 en 2017 vastgesteld op € 641.800,00.

2.2 Consumenten hebben een nieuw huis gekocht in [plaatsnaam II]. De overdracht was op 15 maart 2012. Na de verhuizing naar [plaatsnaam II] heeft de woning in [plaatsnaam I] leeggestaan.

2.3 Namens Consumenten heeft Kootstra op 24 maart 2015 bij [naam verzekeraar] waterschade aan de woning gemeld. In dit schadeformulier staat als schadedatum 5 maart 2015 vermeld. De schadetoedracht is als volgt omschreven:

*“buis van toilet is losgeraakt en door regenbuien door de jaren heen is water onder de vloer woning gekomen en tenslotte vloerbedekking en houten wand beschadigd. Water is in de loop der jaren gestegen.”*

Onder het kopje ‘In te vullen door de assurantietussenpersoon’ heeft Kootstra het volgende geschreven: *“schade graag soepel bekijken. Er is nu geen dekking voor waterschade maar water is vóór 2012 al onder vloer gekomen.”*

Op 8 december 2016 wordt deze schade nogmaals bij de verzekeraar gemeld. In dit schade-aangifteformulier schrijft Kootstra: *“deze schade bespr. met schade-afdeling verzocht deze schade zo te melden.”*

2.4 De schade is door een schade-expert op 15 maart 2017 vastgesteld op € 92.000,00 op basis van herbouwwaarde en € 55.250,00 op basis van verkoopwaarde.

2.5 [naam verzekeraar] heeft de schade bij brief van 12 april 2017 afgewezen. De oorzaak van de schade is verzakking en hiervoor moeten ingrijpende werkzaamheden worden verricht. [naam verzekeraar] schrijft:

*“De oorzaak van de schade is geen gedekte gebeurtenis volgens de polisvoorwaarden (...) U kunt dit lezen in artikel 25.1 van de woonhuisverzekering. In dit artikel staat vermeld welke gebeurtenissen recht geven op vergoeding. Schade ontstaan door verzakking wordt hier niet genoemd als verzekerde oorzaak. Op basis van de polisvoorwaarden komt de schade niet voor vergoeding in aanmerking.”*

2.6 Op 26 april 2017 heeft [naam verzekeraar] aan Kootstra bericht:

*“(…) Het pand aan de [adres] te [plaatsnaam I] staat leeg en vanaf december 2011 ook te koop. Volgens de polisvoorwaarden heeft langdurige leegstand gevolgen voor de polisdekking. U heeft op 29 juni 2012 en op 16 januari 2013 hierover brieven ontvangen.*

*In deze brieven heeft u kennis genomen van de beperkte dekking. Wij hebben u geïnformeerd dat de klant vanaf 1 november 2012 alleen nog dekking heeft voor schade door brand, explosie, directe blikseminslag, storm, lucht- en ruimtevaartuigen en meteorieten. (...) Volgens de expert was de afvoerleiding onder het toilet gebroken waardoor langdurig water uitstroomde via gemetselde wanden van het verlaagde gedeelte van de woning. Hierdoor was sprake van schade aan het schilderwerk, stucwerk en behangwerk. Een bedrag van € 800,00 is aan verzekerde betaald. Ondanks de beperkte polis dekking hebben wij destijds besloten de schade in het voordeel van verzekerde te vergoeden. (...) De schade door verzakking hebben wij afgewezen. U geeft aan het niet met deze afwijzing eens te zijn. Omdat wij ook de schade onder [nummer] hebben betaald bent u van mening dat de schade door verzakking ook betaald moet worden. U kunt geen rechten ontleen aan een eerdere schadeafwikkeling. Het feit blijft dat de polis vanaf 1 november 2012 een beperkte dekking heeft.”.*

- 2.7 Op 2 mei 2017 hebben Consumenten een brief aan [naam verzekeraar] gestuurd waarin zij bezwaar maken tegen de beslissing van de verzekeraar om niet tot uitkering over te gaan. Als bijlagen zijn verklaringen van [naam bouwbedrijf] en [naam klussenbedrijf] bijgevoegd. De verklaring van [naam bouwbedrijf] luidt als volgt:

*“De schade aan de vloeren en muren in de woning (...) is gedurende een langere periodes ontstaan. Het water is vanaf het toilet onder de gehele woning doorgelopen tot achter de woningen is er de oorzaak van dat de vloeren zijn verzakt en de muren scheuren hebben opgelopen. Deze verzakking en de scheuren zijn ontstaan na vele jaren van waterstromen onder de vloer en hebben het zand waar de vloer op rustte, meegenomen tot achter het huis. Ik heb de oorzaak van de overlast begin 2015 gerepareerd, maar deze schade is naar mijn stellige overtuiging als aannemer jaren gaande en begonnen toen de familie [naam Consument] nog aan de [adres] in [plaatsnaam I] woonde.”.*  
*[naam klussenbedrijf] heeft verklaard: “(...) Vanaf 2008 ben ik meerdere keren op [adres] in [plaatsnaam I] langs geweest om de scheuren in de muren te bekijken en te repareren. Steeds weer kwamen de scheuren terug, hoe dat kon gebeuren heb ik niet kunnen constateren. (...). Mijn constatering is, dat het gedurende meerdere jaren gaande is geweest. Dat als gevolg van de waterschade vloer- en muurverzakkingen zijn geweest is zeker al voor 2008 begonnen toen de familie [naam Consument] nog in het pand woonde.”.*

- 2.8 [naam verzekeraar] heeft de schade op 16 mei 2017 opnieuw afgewezen. Op 1 juni 2017 heeft [naam verzekeraar] aan Consumenten bericht dat zij op basis van het expertiserapport een bedrag van € 800,- aan Consumenten hebben overgemaakt. De laatste afwijzingsbrief is op 2 juni 2017 gevolgd.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consumenten*

3.1 Consumenten vorderen € 92.000,-, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 1 april 2014. Daarnaast vorderen Consumenten € 10.000,- voor de door hen gemaakte advocaatkosten.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Kootstra heeft tegenover Consumenten niet de zorg betracht die van een redelijk handelend assurantiepersoon mag worden verwacht.

3.3 Consumenten voeren hiertoe de volgende argumenten aan.

- In 2008 waren Consumenten bekend met scheurtjes in de muur en verzakking van de vloer. Kootstra is in de jaren 2008 t/m 2012 bij Consumenten thuis op bezoek geweest. Kootstra was op de hoogte van de scheurtjes en had zekerheidshalve de schade moeten melden bij [naam verzekeraar]. Als Kootstra wel melding had gemaakt, dan was de schade niet afgewezen op grond van leegstand en verjaring.
- Consumenten hebben van Kootstra onvolledige en onjuiste informatie ontvangen over de bij hun verhuizing gewijzigde opstalverzekering:
  - Kootstra heeft Consumenten ten onrechte alleen uitgelegd dat de premiegrondslag moest worden verhoogd voor een volledige dekking bij leegstand.
  - Kootstra heeft Consumenten er niet op gewezen dat er geen dekking bij leegstand was, terwijl Kootstra daarvan wel op de hoogte was.
  - Consumenten hebben geen nieuwe polisvoorwaarden ontvangen.
  - Op de polis staat geen informatie over de leegstand of de gevolgen daarvan.
- Bij de schademeldingen in 2015 en 2016 heeft Kootstra Consumenten onvoldoende of onvolledig geïnformeerd en niet juist gehandeld:
  - Nadat Consumenten het schade-aangifteformulier hadden ingevuld en ondertekend heeft Kootstra aanvullingen op het schade-aangifteformulier gedaan waar Consumenten niet over zijn geïnformeerd.
  - In het schade-aangifteformulier van 8 december 2016 heeft Kootstra niet vermeld dat sprake was van vervolgschade. Hierdoor is discussie ontstaan met de verzekeraar dat de schade mogelijk was ontstaan na de leegstand. Kootstra had Consumenten moeten behoeden voor een dekkingsdiscussie met [naam verzekeraar] door Consumenten over mogelijke risico's te informeren.
  - Kootstra heeft geen kopie van het volledig ingevulde formulier toegezonden. Pas na veelvuldig aandringen hebben Consumenten kopieën ontvangen.
  - Dat de schade uit coulance is vergoed is door Kootstra niet met Consumenten besproken. Om die reden zijn Consumenten er vanuit gegaan dat de schade gedekt was onder de verzekering.

Als zij op de hoogte waren geweest dat er sprake was van coulance en niet van gedekte schade dan hadden Consumenten anders kunnen handelen. Zij hadden hun woning dan kunnen verhuren.

- Kootstra heeft Consumenten van onjuist advies voorzien omdat hij akkoord is gegaan met de brieven van de twee experts terwijl [naam verzekeraar] deze verklaringen in de afwijzing juist tegen Consumenten gebruikt.
- In de communicatie met [naam verzekeraar] heeft Kootstra foutief gehandeld en Consumenten onvoldoende geïnformeerd:
  - Kootstra heeft eigenhandig en zonder medeweten van Consumenten gereageerd op brieven van [naam verzekeraar].
  - De correspondentie werd niet doorgestuurd aan Consumenten.
  - Consumenten zijn, ondanks dat zij contact opnamen met Kootstra, niet geïnformeerd over de stand van zaken.

#### *Verweer Kootstra*

3.4 Kootstra heeft de vordering en de daaraan ten grondslag gelegde stellingen bestreden. Ter onderbouwing van dit verweer heeft hij onder meer het volgende gesteld:

- Tussen de vermeende zorgplichtschending van Kootstra en de schade van Consumenten bestaat geen causaal verband.
- Een verband tussen de verwijten dat Kootstra Consument niet heeft gewaarschuwd en niet geadviseerd om de schade te melden is niet komen vast te staan.
- Consumenten hebben niet aangetoond dat het mogelijk was om de leegstaande woning alsnog volledig te verzekeren. Indien het wel mogelijk was, dan was de premie vele malen hoger geweest. Daarnaast is niet gezegd dat de schadeoorzaak bij een volledige verzekering wel zou zijn gedekt.
- [naam verzekeraar] heeft de schade afgewezen omdat er geen verzekerde schadeoorzaak is. Dit was niet anders geweest indien de schade wel in 2008 was gemeld. Toen was nog wel sprake van een volledige dekking maar stond verzakking ook niet tussen de verzekerde schadeoorzaken vermeld.

Voor zover nodig zal op de andere stellingen van Kootstra hierna nog worden ingegaan.

## **4. Beoordeling**

- 4.1 De verhouding tussen Kootstra en Consumenten is gebaseerd op een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek. Uit die opdracht vloeit voort dat op Kootstra als assurantietussenpersoon een zorgplicht rust jegens Consument. Deze zorgplicht brengt mee dat Kootstra de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon mag worden verwacht.

Vergelijk HR 10 januari 2003, NJ 2003, 375, r.o. 3.4.1.

- 4.2 Voor de beoordeling van de vraag of Consumenten jegens Kootstra recht op schadevergoeding hebben, zal de Commissie eerst vaststellen of Consumenten door de gestelde zorgplichtschending door Kootstra schade hebben geleden.
- 4.3 Kootstra heeft aangevoerd dat er geen causaal verband bestaat tussen het niet tijdig melden van de schade aan de woning, de leegstand en de door Consumenten geleden schade. De Commissie overweegt dat [naam verzekeraar] de schade in eerste instantie heeft afgewezen op grond van een niet gedekte schadeoorzaak, te weten verzakking. De volgende afwijzing was gegrond op leegstand. Schending van de meldingsplicht en verjaring zijn pas na bezwaar van de zijde van Consumenten aan de orde gekomen. Het ligt op de weg van Consumenten om te bewijzen dat er sprake is van een gedekte schadeoorzaak. Hierin zijn Consumenten, ondanks de verklaringen van [naam bouwbedrijf] en [naam klussenbedrijf], niet geslaagd. Niet is komen vast te staan dat [naam verzekeraar] wel zou hebben uitgekeerd als de schade in 2008 was gemeld, dan wel wanneer er geen sprake zou zijn geweest van leegstand.
- 4.5 Het causaal verband tussen de gestelde zorgplichtschending van Kootstra en de door Consumenten geleden schade is dus niet aangetoond. Om die reden kan de Commissie geen schadevergoeding toekennen aan Consumenten. De verschillende verwijten die Consument aan het adres van Kootstra heeft gemaakt, blijven dus verder onbesproken, omdat deze niet tot een andere uitkomst van het geding kunnen leiden.
- 4.6 Daarom moet als volgt worden beslist:

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*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.*