

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-585
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 25 maart 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : Guijt Verzekeringen B.V., gevestigd te Gendt, verder te noemen Tussenpersoon
Datum uitspraak : 12 augustus 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Ter beoordeling ligt de vraag voor of Tussenpersoon tekort is geschoten in zijn zorgplicht en zo ja, of hij op grond daarvan gehouden is tot vergoeding van de door Consument gestelde schade. Voldoende is gebleken dat Tussenpersoon Consument bij aanvang van de Verzekering heeft gewezen op de voorgeschreven beveiligingsmaatregelen. Van Consument mag worden verwacht dat hij de aan hem verstrekte documentatie aandachtig doorleest en dat hij daarover zo nodig kritische vragen stelt. De zorgplicht van Tussenpersoon reikt niet zo ver dat hij bij Consument (periodiek) had moeten nagaan of hij het alarmsysteem in werkvaardige toestand hield en gebruikte. De Commissie concludeert dat Tussenpersoon niet tekort is geschoten in zijn zorgplicht en niet gehouden is tot vergoeding van de door Consument gestelde schade. Vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Tussenpersoon;
- repliek van Consument;
- dupliek van Tussenpersoon.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 2001 via Tussenpersoon een inboedelverzekering (hierna Verzekering) gesloten. Op het polisblad is onder andere vermeld dat clause B14 van toepassing is. In clause B14 wordt het volgende vermeld:

B14

DIEFSTALPREVENTIECLAUSULE(B)

Deze verzekering is aangegaan onder het beding dat de op het polisblad omschreven woning van de verzekeringnemer is beveiligd met een BORG-gecertificeerde beveiliging, aangelegd door een BORG-gecertificeerd beveiligingsbedrijf en welke is voorzien van een doormelding naar een particuliere alarmcentrale.

De verzekeringnemer is verplicht:

14.1 *een onderhoudscontract af te sluiten met een BORG-gecertificeerd beveiligingsbedrijf. Dit onderhoudscontract dient in te gaan op de datum van afgifte van het BORG-certificaat en van kracht te blijven gedurende de looptijd van de verzekering;*

14.2 *de beveiliging in een werkvaardige toestand te houden en te gebruiken;*

14.3 *indien de beveiliging zich om welke reden dan ook niet in een werkvaardige toestand bevindt dit zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk op de eerstvolgende werkdag mee te delen aan het beveiligingsbedrijf en,*

14.4 *indien de beveiliging niet binnen 3x24 uur gerepareerd kan worden, de maatschappij hieromtrent zo spoedig mogelijk na het bekend worden hiervan in te lichten en de voorschriften van de maatschappij op te volgen;*

14.5 *gedurende de tijd dat de beveiliging zich niet in werkvaardige toestand bevindt of gedurende de tijd dat het signaal van de elektronische beveiliging niet door de alarmcentrale wordt doorgegeven aan de politie, maatregelen te treffen teneinde te voorkomen dat er een geringere graad van beveiliging optreedt;*

14.6 *vooraf overleg te plegen met het BORG gecertificeerde beveiligingsbedrijf en de maatschappij indien ten gevolge van een verbouwing, herinrichting of anderszins al dan niet tijdelijk een geringere graad van beveiliging optreedt.*

Indien de verzekeringnemer niet voldoet aan een verplichting als vermeld in de leden 1 tot en met 6, bestaat geen dekking voor schade door of in verband met diefstal en poging daartoe, tenzij aannemelijk wordt gemaakt dat de schade of een deel daarvan niet het gevolg is van of ontstaan is door het niet nakomen van de vermelde verplichting.

2.2 Per 5 maart 2017 is de Verzekering ondergebracht bij Bovemij N.V. Schadeverzekering (hierna Bovemij). Op het clauseblad is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

(...)

Clausule 50561 Beveiligingsinstallatie

Wij bieden alleen dekking als het risico-adres is voorzien van een door ons erkend beveiligingsbedrijf aangebrachte beveiligingsinstallatie. Verzekerde moet:

- 1. een onderhoudscontract afsluiten met het beveiligingsbedrijf. Dit onderhoudscontract moet in gaan op de datum van oplevering van de beveiligingsinstallatie en van kracht blijven tijdens de looptijd van de verzekering;*
- 2. de beveiligingsinstallatie in een werkvaardige toestand houden en gebruiken. Mocht de beveiligingsinstallatie zich om welke reden dan ook niet in werkvaardige toestand bevinden, dan moet verzekerde;*
 - a. dit zo snel mogelijk, maar uiterlijk op de eerstvolgende werkdag mede delen aan het beveiligingsbedrijf en*
 - b. als de beveiligingsinstallatie niet binnen 3 x 24 uur gerepareerd kan worden ons zo snel mogelijk hierover inlichten en onze voorschriften opvolgen;*
- 3. gedurende de tijd, dat de beveiligingsinstallatie zich niet in werkvaardige toestand bevindt of gedurende die tijd dat het signaal van de beveiliging niet door de alarmcentrale wordt doorgegeven aan de politie, maatregelen te treffen om te voorkomen dat er een geringere graad van de beveiliging optreedt;*
- 4. vooraf overleg te plegen met het beveiligingsbedrijf en ons als door een verbouwing of anderszins al dan niet tijdelijk een geringere graad van beveiliging optreedt;*
- 5. iedere wijziging die invloed kan hebben op het diefstal en/of vandalismerisico aan ons melden. Verzekerde kan geen rechten aan de polis ontlenen als hij een van de bovengenoemde verplichtingen niet nakomt.*

(...)

2.3 In de woning van Consument is ingebroken. Hierbij is er een kluis uit de inloopkast weggenomen. Naar zeggen van Consument bevonden zich in de kluis sieraden en een verzameling van munten en postzegels. Consument heeft aangifte bij de politie gedaan van de inbraak.

2.4 Consument heeft een beroep op zijn Verzekering gedaan voor de schade. Bovemij heeft per brief van 23 november 2017 de schadeclaim van Consument afgewezen. In deze brief heeft Bovemij, voor zover relevant, het volgende vermeld:

(...)

Uit de aangifte bij de politie, uit de opgegeven toedracht bij de schade-expert en uit de genoemde toedracht valt te herleiden dat verzekerde (in ieder geval) het alarm op de bovenverdieping niet inschakelde.

De polis is voorzien van Clausule 50561 "Beveiligingsclausule", waarin aangegeven is dat "wij bieden alleen dekking als het risico-adres is voorzien van een door ons erkend beveiligingsbedrijf aangebrachte beveiligingsinstallatie. Verzekerde moet: de beveiligingsinstallatie in een werkvaardige toestand houden en gebruiken. Verzekerde kan geen rechten aan de polis ontlenen als hij een van de genoemde verplichtingen niet nakomt."

Er bestaat derhalve geen dekking voor de geclaimde schade.

Wij wijzen er daarbij ten overvloede nog op dat de schade, het ontvreemden van de kluis, alleen kon geschieden vanwege het niet inschakelen van het alarm. Uit de opgegeven toedracht en het onderzoek door de politie ter plekke (PV aangifte) valt te herleiden dat veel tijd gemoeid is geweest met het wegnemen, verplaatsen en transporteren van de kluis. Ingeval van alarmmelding met doormelding zou een andere situatie zijn ontstaan. Het niet nakomen van de verplichting uit de polis heeft geleid tot het ontstaan van de schade en/of de omvang daarvan.

(...)

- 2.5 Op 8 januari 2018 heeft Consument Tussenpersoon per brief medegedeeld dat hij Tussenpersoon mede verantwoordelijk stelt voor de opgelopen schade als gevolg van het niet nakomen van hun wettelijke zorgplicht. Hierna is er over en weer gecorrespondeerd tussen Consument en Tussenpersoon.
- 2.6 Op 5 juli 2018 heeft Consument per e-mail aan Tussenpersoon aangegeven dat bij gebreke van een inhoudelijke reactie van Tussenpersoon, Consument zich vrij acht om nadere (rechts)maatregelen te treffen, waaronder het voorleggen van de kwestie aan Kifid.
- 2.7 Op 18 juli 2018 heeft Consument Tussenpersoon per e-mail onder andere gesommeerd om zijn standpunt in heroverweging te nemen en alsnog aansprakelijkheid te erkennen. Tevens heeft Consument nogmaals laten weten dat bij gebreke van medewerking Consument zich vrij acht om nadere (rechts)maatregelen te nemen, waaronder het voorleggen van de kwestie aan Kifid.
- 2.8 Op 22 augustus 2018 heeft Tussenpersoon aan Consument per e-mail onder andere bericht dat hij de klacht bij Kifid met vertrouwen tegemoet ziet.
- 2.9 Consument heeft een klacht ingediend bij Kifid op 25 maart 2019.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een vergoeding van de schade ter hoogte van € 87500,-

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Tussenpersoon heeft zijn zorgplicht geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De alarmvereisten voor de aanleg zijn enkel besproken in 2001. Conclusie was dat de postzegelverzameling alleen kon worden meeverzekerd indien er een alarmsysteem zou worden aangelegd met minimaal klasse 2 of hoger met een doormelding naar een alarmcentrale. Dit is toen ook uitgevoerd door Consument. Over de voorwaarden en clause is niet gesproken. Later heeft Consument de polis toegestuurd gekregen en opgeborgen.
- In 2002 of 2003 is er een medewerker van Tussenpersoon nog langs geweest om de lopende verzekeringen door te nemen. Ook toen is er niet gesproken over de alarmclause.
- Tussenpersoon kan niet aantonen dat Consument is geïnformeerd over de alarmclause. De daadwerkelijke voorwaarden met betrekking tot de alarminstallatie en de reikwijdte van de alarmclause zijn nooit besproken. Consument is pas op de hoogte geraakt van de vereiste alarmmaatregelen nadat de inbraak plaats had gevonden.
- De contactmomenten zijn zeer summier geweest de afgelopen 15 jaar.
- Tussenpersoon kan niet aantonen dat bij ieder contactmoment alles wordt doorgenomen.

Verweer Tussenpersoon

3.3 Tussenpersoon heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

De behandelbaarheid

- 4.1 Alvorens de Commissie tot een inhoudelijke beoordeling van het geschil kan komen, dient eerst te worden beslist op het door Tussenpersoon gevoerde verweer omtrent de behandelbaarheid van de klacht van Consument. Consument zou de klacht te laat bij Kifid hebben ingediend en de termijn van artikel 5 lid 2 van het reglement, alsmede de redelijke termijn van artikel 5 lid 3 van het reglement ruim hebben overschreden.
- 4.2 Consument heeft op 25 maart 2019 een klacht ingediend bij Kifid. Het reglement per 1 april 2017 is daarom van toepassing. In artikel 5 van het reglement is het volgende opgenomen over het indienen van een klacht:

5.2 De Klacht moet worden ingediend binnen drie maanden na de dagtekening van de brief of het bericht waarin de Financiële dienstverlener definitief zijn standpunt over de Klacht aan Consument kenbaar heeft gemaakt, mits in die brief wordt verwezen naar Kifid en wordt gewezen op de driemaandentermijn.

5.3 Als de Financiële dienstverlener bij het schriftelijk kenbaar maken van zijn definitieve standpunt wel heeft gewezen op Kifid, maar niet heeft gewezen op de termijn van drie maanden, moet Consument de Klacht indienen binnen een redelijke termijn na de afwijzing.

5.4 Als de Financiële Dienstverlener bij het schriftelijk kenbaar maken van zijn definitieve standpunt niet heeft gewezen op de mogelijkheid om de Klacht aan (de Geschillencommissie bij) Kifid voor te leggen, moet Consument de Klacht indienen binnen een redelijke termijn nadat hij begreep of had behoren te begrijpen dat hij met zijn klacht bij (de Geschillencommissie bij) Kifid terecht kon. Dat geldt ook als de Financiële dienstverlener in de interne klachtprocedure niet binnen acht weken heeft gereageerd op de klacht.

- 4.3 Nu Consument in zijn e-mails d.d. 5 juli en 18 juli 2018 aan Tussenpersoon heeft aangegeven voornemens te zijn de kwestie aan Kifid voor te leggen en Tussenpersoon hierop enkel heeft geantwoord een klacht bij Kifid met vertrouwen tegemoet te zien, is de Commissie van oordeel dat artikel 5.4 van het reglement van toepassing is. Dit betekent dat Consument zijn klacht binnen een redelijke termijn na 22 augustus 2018 aan Kifid had moeten voorleggen. Uit vaste jurisprudentie van de Geschillencommissie blijkt dat het uitgangspunt voor een redelijke termijn als in artikel 5.4 van het Reglement een jaar is. Zie ook GC Kifid 2019-175 en 2019-379. Consument had zijn klacht daarom uiterlijk op 22 augustus 2019 bij Kifid moeten indienen. Consument heeft zijn klacht op 25 maart 2019 heeft ingediend bij Kifid. De Commissie is dan ook van oordeel dat de klacht behandelbaar is.

Het inhoudelijke oordeel

- 4.4 Nu de klacht behandelbaar is dient de Commissie vervolgens de vraag te beoordelen of Tussenpersoon tekort is geschoten in zijn zorgplicht en zo ja, of hij op grond daarvan gehouden is tot vergoeding van de door Consument gestelde schade.
- 4.5 Vooropgesteld dient te worden dat een assurantietussenpersoon op grond van artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek (BW) tegenover zijn opdrachtgever verplicht is om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot verwacht mag worden.
- 4.6 De Commissie overweegt dat een assurantietussenpersoon de verzekerde duidelijk dient uit te leggen wat een clause als de onderhavige inhoudt en wat de gevolgen zijn wanneer daaraan niet wordt voldaan.

Dat geldt te meer, wanneer bij het niet voldoen aan deze verplichting de dekking kan worden onthouden. Zie Gerechtshof Den Haag 7 oktober 2014, ECLI:NL:GHDHA:2014:3108 r.o. 3.2 en GC Kifid 2016-270 en 2019-463. Tussenpersoon heeft aangevoerd dat hij bij het tot stand komen van de Verzekering met onder meer de diefstalpreventieclausule bij Consument thuis is geweest en de polis met de clausules heeft doorgenomen en uitgelegd. Consument heeft begrepen wat de clausule inhoudt en het vereiste alarmsysteem laten aanleggen. De Commissie overweegt dat voldoende is gebleken dat Tussenpersoon Consument bij aanvang van de Verzekering heeft gewezen op de voorgeschreven beveiligingsmaatregelen. Consument heeft immers zelf aangevoerd dat de alarmvereisten in 2001 zijn besproken en hij naar aanleiding daarvan het alarmsysteem heeft laten aanleggen. Consument heeft aangegeven de polis te hebben ontvangen. Van Consument mag worden verwacht dat hij de aan hem verstrekte documentatie aandachtig doorleest en dat hij daarover zo nodig kritische vragen stelt. Zie ook GC Kifid 2018-300. Bij de overgang van de Verzekering naar Bovemij is er – blijkens de tekstuele inhoud van de clausules - geen sprake geweest van een nieuwe clausule.

- 4.7 Voor zover Consument van mening is dat Tussenpersoon bij Consument (periodiek) had moeten nagaan of hij het alarmsysteem in werkvaardige toestand hield en gebruikte - teneinde recht op dekking te behouden- overweegt de Commissie dat de zorgplicht van Tussenpersoon niet zo ver reikt dat hij dit had moeten nagaan bij Consument. De Commissie volgt Tussenpersoon in zijn standpunt dat het tot de eigen verantwoordelijkheid van Consument behoort om zorg te dragen voor het inschakelen van het alarmsysteem. Vergelijk GC Kifid 2017-371. De Commissie is met Tussenpersoon eens dat het als feit van algemene bekendheid mag worden verondersteld dat de verzekeraar eist dat het vereiste alarmsysteem ook wordt ingeschakeld.
- 4.8 De Commissie concludeert dat Tussenpersoon niet tekort is geschoten in zijn zorgplicht en niet gehouden is tot vergoeding van de door Consument gestelde schade. Dit leidt tot de slotsom dat de klacht van Consument ongegrond is en dat de vordering dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.