

Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0111 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Klacht ontvangen op : 6 oktober 2020
Ingediend door : De consument
Tegen : Varwijk & Sibma, gevestigd te Ureterp, verder te noemen de tussenpersoon
Datum uitspraak : 3 februari 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

Zorgplicht tussenpersoon. De consument heeft via de tussenpersoon nieuwe verzekeringen waaronder een caravanverzekering afgesloten. De consument stelt de tussenpersoon aansprakelijk voor de schade aan zijn caravan. Deze schade was onder de oude caravanverzekering wel verzekerd, maar onder de nieuwe niet. Volgens de consument heeft hij de tussenpersoon gevraagd om een advies uit te brengen over verzekeringen met gelijke dekking als de oude verzekeringen. De tussenpersoon betwist dat de consument hierom heeft gevraagd, maar kan geen (gespreks)notities overleggen. Wel heeft de tussenpersoon documenten aan de consument verstrekt waaronder de offerte en het polisblad met daarop de beperkte dekking van de caravanverzekering. De commissie oordeelt dat de tussenpersoon de stellingen van de consument onvoldoende gemotiveerd heeft betwist. De tussenpersoon is tekortgeschoten in zijn zorgplicht. De commissie past een eigen schuld-correctie van 50% toe. Vordering gedeeltelijk toegewezen.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 3 februari 2021 behandeld op een hoorzitting en partijen zijn aldaar verschenen.

Aan het einde van de hoorzitting hebben beide partijen verklaard ermee in te stemmen dat de Commissie mondeling uitspraak doet.

2. Klacht

Medio februari 2019 heeft de consument de tussenpersoon verzocht hem te adviseren over de bij Univé lopende inboedel-, aansprakelijkheids-, auto- en caravanverzekeringen. Bij e-mail van 25 februari 2019 heeft de tussenpersoon voor deze verzekeringen offertes en de verzekeringskaarten voor nieuwe verzekeringen bij Noorderlinge Verzekeraars toegestuurd met daarbij een begeleidend schrijven waarin de tussenpersoon de dekking van de geoffreerde verzekeringen heeft genoemd. Bij de caravanverzekering staat: “dekking brand + diefstal + natuur + hagelschade”. Hierna heeft de consument de nieuwe verzekeringen aangevraagd.

Met een brief van 4 maart 2019 heeft de tussenpersoon de consument geïnformeerd dat hij de polissen zou ontvangen, waarbij hij de consument adviseerde om de polissen op juistheid te controleren. Op 4 september 2020 heeft de consument een cascochade aan zijn caravan geleden. De schade bedraagt € 3.141,16. Deze schade was onder de oude caravanverzekering wel verzekerd, maar onder de nieuwe niet.

De consument stelt dat de tussenpersoon aansprakelijk is voor de schade die niet onder de nieuwe caravanverzekering wordt vergoed. Volgens de consument heeft hij de polisbladen van Univé aan de tussenpersoon verstrekt en de tussenpersoon verzocht een advies uit te brengen voor verzekeringen met een gelijke dekking als bij Univé. Volgens de consument blijkt uit het gegeven dat de tussenpersoon over de kentekenbewijzen van de auto en de caravan beschikte dat de tussenpersoon de polisbladen heeft gezien. De consument kent de kentekenbewijze namelijk niet uit zijn hoofd.

3. Beslissing

In deze mondelinge uitspraak oordeelt de commissie dat de tussenpersoon binnen vier weken na de hoorzitting een bedrag van € 1.570,58 aan de consument vergoedt.

4. Gronden voor de beslissing

De commissie is van oordeel dat de tussenpersoon jegens de consument zijn zorgplicht heeft geschonden, zij licht dit hierna toe. Partijen twisten over de vraag of de consument aan de tussenpersoon heeft verzocht om verzekeringen met gelijke dekking af te sluiten. In deze rust op de tussenpersoon een verzwaarde motiveringsplicht omdat gespreksnotities en dergelijke notities zich in zijn domein bevinden. De tussenpersoon is immers de deskundige. Zie de uitspraak GC 2020-683. De tussenpersoon stelt dat de consument bij hem is gekomen voor een vrijblijvend adviesgesprek en dat de consument geen polisbladen van Univé heeft verstrekt. Volgens de tussenpersoon blijkt uit de e-mail van 25 februari 2019 wat tijdens het adviesgesprek is besproken. Omdat de consument dit gemotiveerd heeft betwist en de tussenpersoon geen notities van het adviesgesprek heeft overgelegd, heeft de tussenpersoon niet aan zijn verzwaarde motiveringsplicht voldaan. Dit heeft tot gevolg dat niet kan worden vastgesteld of, en zo ja, op welke wijze de consument adequaat is geïnformeerd naar aanleiding van zijn verzoek om advies. In lijn met GC-uitspraak 2020-683 neemt de commissie daarom als vaststaand aan dat de tussenpersoon de consument een onjuiste verzekering heeft geadviseerd.

De commissie volgt de tussenpersoon in zijn stelling dat de consument ook eigen schuld heeft aan de schade. Zie Gerechtshof Den Haag 7 oktober 2014, ECLI:NL:GHDHA:2014:3108 en GC-uitspraak 2017-293.

De consument heeft immers verschillende documenten waaronder de offerte en de polis die aan hem zijn toegestuurd met daarin de beperkte dekking van de nieuwe caravanverzekering, niet op juistheid gecontroleerd. Dit had wel op de weg van de consument gelegen. De verhouding waarin de feiten en omstandigheden aan beide zijden tot de schade hebben bijgedragen, stelt de commissie op 50%. Dit brengt mee dat de tussenpersoon 50% van de door de consument gestelde schade moet betalen nu deze schade niet door de tussenpersoon is betwist. De commissie neemt daarbij in overweging dat de consument de tussenpersoon vanwege zijn expertise heeft ingeschakeld en de consument op die expertise mocht vertrouwen. Bovendien heeft de tussenpersoon op het gebied van de inventarisatie en de verslaglegging steken laten vallen. Dat de consument verschillende documenten niet op juistheid heeft gecontroleerd kan onder deze omstandigheden niet tot een hogere eigenschuld-correctie dan 50% leiden.

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 46 / nieuw: 40 van het Reglement.