

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0615
(mr. dr. K. Engel, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. S.W.A. Kelterman, leden
en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op : 13 mei 2020
Ingediend door : De consument
Tegen : Aon Nederland C.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de tussenpersoon
Datum uitspraak : 6 juli 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

Zorgplicht tussenpersoon. De consument heeft na een adviesgesprek met de tussenpersoon een opstal- en inboedelverzekering gesloten. Het woonhuis van de consument is verzekerd, maar niet het bijgebouw. Door brand is schade aan het bijgebouw en de daarin aanwezige inboedel ontstaan. De consument heeft de kosten van de herbouw van het bijgebouw, de kosten om de asbest te verwijderen en de schade aan de minishovel niet van de verzekeraar vergoed gekregen. De consument is van mening dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden door haar tijdens het adviesgesprek onvoldoende te wijzen op het risico van het niet-verzekeren van het bijgebouw. Hoewel de tussenpersoon, gelet op de aanwezigheid van golfplaten, actiever had moeten handelen door de herbouwwaarde van het bijgebouw te laten vaststellen of de aanwezigheid van asbest te laten onderzoeken, is de commissie van oordeel dat de consument niet de intentie had om het bijgebouw, in ieder geval voor de verbouwing, te verzekeren. Ook als de tussenpersoon de consument had gewezen op het asbestrisico, is het niet aannemelijk dat de consument het bijgebouw had verzekerd. De herbouwkosten van het bijgebouw en de saneringskosten worden dan ook niet vergoed. Ten aanzien van de minishovel is de tussenpersoon tekortgeschoten in zijn zorgplicht jegens de consument. Maar omdat de consument heeft verzuimd om de tussenpersoon te informeren over de aanwezigheid van de minishovel in het bijgebouw dient de tussenpersoon 50% van de schade aan dit werktuig te vergoeden. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

I. De procedure

- I.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument met begeleidende brief van haar vertegenwoordiger; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de tussenpersoon; 4) de repliek van de vertegenwoordiger van de consument en 5) de dupliek van de tussenpersoon.

- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 19 oktober 2020. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar vertegenwoordiger de heer mr. M.M. de Jong, advocaat. De tussenpersoon was ook aanwezig.
- 1.3 De consument en de tussenpersoon hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.
- 1.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. S.W.A. Kelterman. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft via de tussenpersoon (voorheen Meeùs Assurantiën B.V.) een woonhuisverzekering en een inboedelverzekering gesloten bij Meeùs Assuradeuren (nu One Underwriting B.V.) als gevolmachtigde van ASR Schadeverzekering N.V. Beide verzekeringen zijn per 1 augustus 2018 ingegaan.
- 2.2 Vóór het sluiten van de verzekeringen had de consument op 31 juli 2018 een adviesgesprek over de opstalverzekering met een medewerker van de tussenpersoon. De transcriptie van het gesprek is in de bijlage van deze uitspraak opgenomen.
- 2.3 In de verzekeringsvoorwaarden van de inboedelverzekering ('Voorwaarden verzekering Inboedel VP IB 2015-02') staat het volgende:

"2.1 Wat hebt u verzekerd?

Met de inboedelverzekering verzekert u zich voor schade aan of diefstal van uw inboedel die u als particulier gebruikt. Dat is uw eigen inboedel, maar ook zaken die u leent of huurt. (...).

Wat hoort bij uw inboedel?

(...)

Voer-, vaar- en luchtvaartuigen

Dit zijn: scooter, brom/snorfiets, (elektrische) fiets, segway, scootmobiel, brommobiel, zitmaaier, zeil- en surfplank, kano, opblaasbare boot zonder motor, val- en zweefscherm en aanhangwagens. En losse onderdelen en accessoires van motorrijtuigen, vaartuigen en aanhangwagens.

(...)"

- 2.4 Op 16 juni 2019 is door brand schade aan een bijgebouw en de zich daarin bevindende voorwerpen ontstaan. In het bijgebouw bevond zich onder andere een minishovel uit 2011 die de consument op 17 juli 2018 voor € 24.200,- had aangeschaft. De consument heeft voor deze schade een beroep op de woonhuis- en de inboedelverzekering gedaan.
- 2.5 Een schade-expert heeft de schade aan het bijgebouw, door partijen ook wel met ‘de kapschuur’ aangeduid, vastgesteld op € 36.566,20, bestaande uit € 26.980,- voor de herbouw van het bijgebouw en € 9.586,20 voor de saneringskosten.
- 2.6 Per e-mailbericht van 23 juli 2019 heeft One Underwriting B.V. de claim op de opstalverzekering afgewezen:

“Waarom wijzen wij uw schade af?”

Wij hebben van de expert vernomen dat brand is geweest in een bijgebouw van ca. 75m².

In de polisvoorwaarden van ASR staat het volgende over bijgebouwen:

Apart staande bijgebouwen dit zijn bijgebouwen bedoeld voor particulier gebruik. De bijgebouwen moeten duurzaam met de grond verenigd zijn of in de grond verankerd. Een (sta)caravan, woonwagen of portacabin valt hier niet onder. Apart staande bijgebouwen met een gezamenlijke totale vloeroppervlakte van meer dan 25m² horen wel bij uw woonhuis, maar zijn alleen verzekerd als dat op uw polisblad staat.

Uit ons systeem blijkt dat onze adviseur u wel gevraagd heeft om de bijgebouwen mee te verzekeren maar dat u deze op wilde knappen en daarna contact met ons op zou nemen.

ASR geeft aan dat de herstel- en opruimingskosten van de kapschuur niet onder de dekking van de polis vallen.

De expert zal de schade aan de inboedel wel verder opnemen in zijn rapport.”

- 2.7 De consument heeft op 8 augustus 2019 ten kantore van de tussenpersoon met een andere medewerker van de tussenpersoon over de schade gesproken en de verzekeringen doorgenomen. Tijdens dat gesprek heeft de consument een aantal vragen gesteld, waarop de desbetreffende medewerker op dat moment het antwoord niet wist. Per e-mail van 14 augustus 2019 heeft een kwaliteitsmanager van de tussenpersoon de consument medegedeeld dat de tussenpersoon geen uitspraak over de schade kon doen, omdat dat in handen was van de schadeafdeling en de verzekeraar.

De kwaliteitsmanager heeft in het bericht ook bevestigd dat de opstalverzekering van de consument is uitgebreid met de resterende bijgebouwen en een glasdekking voor het woonhuis. Per e-mail van 21 augustus 2019 heeft de medewerker met wie de consument op 8 augustus 2019 had gesproken de gestelde vragen beantwoord. In deze e-mail staat onder andere het volgende:

“Hoe zit het met de dekking van de trailer, shovell/zitmaaier en aanhanger die in de schuren staan? Daarnaast zijn er ook onderdelen van de shovell/zitmaaier die in de schuur liggen en onlangs nieuw zijn aangeschaft. Naast deze spullen liggen er ook nog spullen voor de woning in de schuur, die allemaal nog in de woning geplaatst moeten worden in verband met de verbouwing.

*Indien de trailer, shovell/zitmaaier en aanhangwagen in een schuur behorende bij het woonhuis staan, dan zijn deze verzekerd op de inboedelverzekering. De losse onderdelen en accessoires voor motorrijtuigen, vaartuigen en aanhangen zijn verzekerd tot een maximum van € 1.250,00.
(...).”*

- 2.8 Per e-mail van 20 augustus 2019 heeft de consument bij de tussenpersoon geklaagd over het adviesgesprek dat op 31 juli 2018 had plaatsgevonden (randnummer 2.2 hiervoor) en de tussenpersoon aansprakelijk gesteld voor de kosten van de asbestsanering, de opruimingskosten en de kosten voor het opnieuw bouwen van het bijgebouw.
- 2.9 De door de verzekeraar en de consument ingeschakelde deskundigen hebben bij akte van taxatie van 4 september 2019 de schade aan de inboedel als volgt vastgesteld:

“(…)

Inboedel:

Opruimings- en saneringskosten	€	5.166,70
Schade aan shovel	€	24.200,00
Schade aan overige huishoudelijke inboedel	€	<u>30.750,00</u>
Totaal	€	60.116,70

(...).”

- 2.10 One Underwriting heeft van de vastgestelde inboedelschade de opruimings- en saneringskosten (€ 5.166,70) en de schade aan de overige huishoudelijke inboedel (€ 30.750,-) vergoed.

Over de schade aan de shovel heeft zij de consument op 12 november 2019 het volgende meegedeeld:

“Waarom wijzen wij de schade aan de shovel af?

Uw schade is vanwege de hoogte van de schade in behandeling gegeven bij uw verzekering-smaatschappij. Ik heb van ASR het bericht ontvangen dat deze shovel niet te definiëren is als inboedel/tuingereedschap. Het is een machine waar in dit geval ook een grasmaaiër aan te koppelen valt. ASR blijft bij hun eerdere standpunt. Wij kunnen deze schade helaas niet aan u vergoeden.”

- 2.11 Per e-mail van 4 november 2019 heeft de tussenpersoon als reactie op de klacht van de consument van 20 augustus 2019 met betrekking tot de opstalschade het volgende voorstel gedaan:

“Na uitgebreid intern overleg hebben wij toch besloten u coulancehalve gedeeltelijk tegemoet te komen in uw klacht. De schade aan het bijgebouw bedraagt volgens de expert € 26.980 incl. btw voor herbouw van de kapschuur en € 9.586,20 voor saneringskosten, in totaal € 36.566,20. Wij zijn bereid hiervan 50% te vergoeden, zijnde € 18.283,10 tegen finale kwijting met betrekking tot de schade aan de kapschuur. De schade aan diverse zaken die op de inboedelverzekering is geclaimd, maakt dus geen onderdeel uit van deze regeling. (...).”

- 2.12 De consument heeft dit voorstel per e-mail van 13 november 2019 afgewezen en de tussenpersoon verzocht het standpunt te herzien en de volledige opstal- en inboedelschade te vergoeden. Op 5 december 2019 heeft de tussenpersoon het standpunt ten aanzien van de opstalschade gehandhaafd. Op 23 december 2019 heeft de tussenpersoon, na overleg met een expert en de verzekeraar, ook voor wat betreft de geclaimde schade aan de shovel het afwijzende standpunt gehandhaafd. Op 2 april 2020 heeft de tussenpersoon de consument medegedeeld dat de verzekeraar alsnog bereid was om de consument tegemoet te komen door een bedrag van € 5.000,- uit te keren, op basis van de (dag)waarde van een zitmaaier met gelijke capaciteit als de maaier die achterop de shovel kan worden geplaatst. De consument heeft dit voorstel afgewezen.

De procedure bij Kifid

- 2.13 De tussenpersoon heeft bij brief van 10 juli 2020 aangeboden 50% van de schade door het verlies van de minishovel te vergoeden, zijnde een bedrag van € 12.100,-. Bij brief van 4 augustus 2020 heeft de vertegenwoordiger van de consument dit voorstel afgewezen, waarmee het aanbod is komen te vervallen.

De klacht en vordering

- 2.14 De consument is van mening dat de tussenpersoon bij het aangaan van de inboedel- en de opstalverzekering en bij de afhandeling van de door de consument gemelde brandschade:
- a. in strijd heeft gehandeld met de wettelijke zorgplicht ex artikel 4:24a Wet op het financieel toezicht (Wft), en/of;
 - b. in strijd heeft gehandeld met de redelijkheid en billijkheid en de op haar in dat verband rustende bijzondere zorg- en/of waarschuwingsverplichting en/of;
 - c. in strijd heeft gehandeld met het vertrouwensbeginsel alsmede artikel 3:61 lid 2 Burgerlijk Wetboek, verder te noemen BW, en de eerdere uitspraak van de commissie nr. 2017-808.
- 2.15 De consument vordert vergoeding van haar schade, in totaal een bedrag van € 60.766,20. Dit bedrag bestaat uit € 24.200,- voor de shovel, € 26.980,- voor de herbouw van het bijgebouw en € 9.586,20 voor de saneringskosten van het bijgebouw. De consument vordert tevens wettelijke rente over een bedrag van € 60.766,20 vanaf 16 juni 2019 en een bedrag van € 2.799,55 voor de buitengerechtelijke kosten ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid.
- 2.16 De consument voert ter onderbouwing van haar vordering het volgende aan. De medewerker van de tussenpersoon was tijdens het adviesgesprek vooral bezig met de mogelijkheden om onder de premie van de andere verzekeraar te komen. Hij stuurde aan op het laten vervallen van de dekking voor de door de andere maatschappij wel aangeboden verzekering voor de bijgebouwen/externe bergruimte van 650m². Uit de wijze waarop de consument over de bijgebouwen sprak, blijkt dat zij een leek is op het gebied van bouwtechnische zaken. De medewerker van de tussenpersoon heeft nagelaten de consument te waarschuwen voor bijvoorbeeld het risico van asbest in de bijgebouwen. Dit terwijl het voor een professionele adviseur duidelijk moet zijn geweest dat in oude gebouwen, zeker als daarin golfplaten als dakbedekking aanwezig zijn, een aanzienlijke kans bestaat dat daarin asbest is verwerkt alsmede dat het eventueel moeten herbouwen, saneren of opruimen van onder meer een door de consument als een simpele schuur ingeschat bouwwerk toch behoorlijk prijzig kan zijn. Het advies om het bijgebouw ('de kapschuur') niet te verzekeren is dan ook onbegrijpelijk en in strijd met de zorg- en waarschuwingsplicht. Als de medewerker van de tussenpersoon bij zijn advies de waarde van het bijgebouw, de aanwezigheid van asbest, de aanwezigheid van inboedel in het bijgebouw en de door de hypotheekverstrekker gestelde voorwaarde dat de consument goed en all-risk verzekerd moet zijn, had betrokken, zou duidelijk zijn geweest dat het meeverzekeren van het bijgebouw noodzakelijk was.

- 2.17 De medewerker van tussenpersoon heeft tijdens het adviesgesprek geen vragen gesteld over de zaken die de consument in het bijgebouw zou gaan stallen. Zelfs als het bijgebouw wellicht niet veel waarde zou hebben, had het op de weg van de (medewerker van de) tussenpersoon gelegen om nader onderzoek te doen naar de daarin aanwezige zaken. Daarnaast heeft een andere medewerker van de tussenpersoon per e-mail van 21 augustus 2019 dekking onder de inboedelverzekering toegezegd voor de schade aan de shovel/zitmaaier van de consument. De consument mocht op deze onvoorwaardelijke mededeling vertrouwen. De tussenpersoon kan niet terugkomen op deze toegezegde dekking. De consument doet in dit verband een beroep op het vertrouwensbeginsel en verwijst daarbij naar een eerdere uitspraak van de commissie: nr. 2017-808.

Het verweer

- 2.18 De tussenpersoon heeft de volgende verweren gevoerd. Tijdens het telefoongesprek op 31 juli 2018 is uitgebreid gesproken over het al dan niet verzekeren van de bijgebouwen. De informatie die de consument tijdens dat gesprek heeft verstrekt, is aanleiding geweest voor de medewerker om te adviseren de bijgebouwen op dat moment niet te verzekeren. Zo zou de consument een deel van de bijgebouwen weghalen. Daarnaast was de bouwaard volgens de consument van dien aard dat de daarvoor te betalen premie onevenredig hoog was. Bij de consument was duidelijk de wens aanwezig om een zo laag mogelijke premie te verkrijgen. De medewerker van de tussenpersoon had op basis van de door de consument verstrekte informatie over de bijgebouwen kunnen en mogen afleiden dat zij deze niet wenste mee te verzekeren.
- 2.19 De consument heeft in het adviesgesprek niet gemeld dat sprake zou kunnen zijn van landbouwwerktuigen die in de schuur zouden worden gestald. Ten tijde van het gesprek wist de consument al dat de minishovel in het bijgebouw gestald zou worden. Dit heeft zij de medewerker van de tussenpersoon niet gemeld. Het verwijt van de consument dat de medewerker van de tussenpersoon hier niet naar heeft gevraagd, is dan ook onterecht.
- 2.20 Gelet op de waarde en de omvang en uitrusting van de shovel, die met hulpstukken is om te bouwen tot een zitmaaier, is deze volgens de verzekeraar niet aan te merken als een zaak die tot de particuliere inboedel behoort. De shovel valt dus niet onder de dekking van de inboedelverzekering. Het kan nooit de bedoeling van een inboedelverzekering zijn om daarop casco werkmateriaal te verzekeren met een aanschafwaarde van € 24.200,-. De consument had de shovel apart moeten verzekeren.

3. De beoordeling

Inleidende opmerkingen

- 3.1 De consument heeft haar klacht ingediend tegen de volgende financiële dienstverleners: Aon Groep Nederland B.V., Aon Adviesbedrijf, One Underwriting B.V. en ASR Verzekeringen. De klacht is bij Kifid in behandeling genomen door de tussenpersoon, waartegen de vertegenwoordiger van de consument geen bezwaar heeft gemaakt. De commissie zal dan ook nagaan of de tussenpersoon gehouden is tot vergoeding van de door de consument geleden schade. Dit past ook bij de vorderingen van de consument, die in de kern inhouden dat de assurantietussenpersoon is tekortgeschoten in zijn zorgplicht. De commissie zal dus niet beoordelen of ASR gehouden is tot vergoeding van de door de consument geleden schade.
- 3.2 Hierna zal de commissie eerst een schets geven van het juridisch kader met betrekking tot de zorgplicht die op assurantietussenpersonen rust. Vervolgens zal de commissie ingaan op de klachten van de consument met betrekking tot, kort gezegd, het niet-verzekeren van de bijgebouwen. Daarna worden de klachten van de consument met betrekking tot het niet-verzekeren van de minishovel besproken.

Juridisch kader

Zorgplicht

- 3.3 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de tussenpersoon bij de totstandkoming van de opstal- en de inboedelverzekering heeft voldaan aan zijn zorgplicht.
- 3.4 Op grond van artikel 7:401 BW, rust op de opdrachtnemer bij de uitvoering van zijn opdracht ten behoeve van de opdrachtgever een zorgplicht. Deze zorgplicht is voor assurantietussenpersonen uitgewerkt in de rechtspraak. Deze uitwerking houdt in dat een assurantietussenpersoon tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot mag worden verwacht.¹
- 3.5 Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de belangen van de verzekeringnemer naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van de verzekeringnemer.

¹ Zie HR 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, NJ 2003/375, rov. 3.4.1.

Van de assurantietussenpersoon mag in dat kader worden verwacht dat hij, om ervoor te zorgen dat de voor de verzekeringnemer te verrichten werkzaamheden daarop aansluiten, bij de verzekeringnemer de nodige informatie inwint over diens wensen en doelstellingen, en dat hij de verzekeringnemer zodanig informeert over de aard en de inhoud van de eventueel af te sluiten verzekeringsovereenkomsten, dat de verzekeringnemer hierover een weloverwogen beslissing kan nemen.

Het niet-verzekeren van het bijgebouw (opstalverzekering)

De tussenpersoon had nadere vragen moeten stellen, gelet op het asbestrisico

3.6 De consument heeft op 31 juli 2018 telefonisch contact gehad met een medewerker van de tussenpersoon. Uit de transcriptie van het gevoerde gesprek blijkt dat de consument tijdens het gesprek heeft gemeld dat op de bijgebouwen golfplaten aanwezig waren. Naar het oordeel van de commissie had dit voor de medewerker van de tussenpersoon aanleiding moeten zijn om de consument hierover nadere vragen te stellen, gelet op het risico van asbest. De tussenpersoon heeft tijdens de zitting ook erkend dat volgens zijn beleid nadere vragen worden gesteld als blijkt dat golfplaten aanwezig zijn. De medewerker van de tussenpersoon had in dit geval actiever moeten handelen door bijvoorbeeld een deskundige de herbouwwaarde van de bijgebouwen te laten vaststellen of de aanwezigheid van asbest te laten onderzoeken. Nu hij dit heeft nagelaten, heeft hij niet de zorg betracht die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam assurantietussenpersoon mocht worden verwacht.

Maar de consument heeft door dit nalaten van de tussenpersoon geen schade geleden

3.7 De volgende vraag is of de consument hierdoor schade heeft geleden. Voor de vaststelling van het bestaan en de omvang van de schade moet een vergelijking worden gemaakt tussen de positie waarin de consument zich nu bevindt en de hypothetische positie waarin de consument zich zou hebben bevonden als de tussenpersoon niet was tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de overeenkomst van opdracht. De situatie waarin de consument zich nu bevindt, is helder: zij moet de herbouw van het bijgebouw en de saneringskosten zelf betalen.

De consument wilde het bijgebouw immers ook zelf niet verzekeren

3.8 De commissie overweegt als volgt over de situatie waarin de consument zou hebben verkeerd als de medewerker van de tussenpersoon de consument tijdens het gesprek beter had geïnformeerd dan wel had gewezen op het risico van het niet-verzekeren van het bijgebouw. Tijdens het gesprek heeft de medewerker van de tussenpersoon voor het woonhuis een premie van € 47,23 per maand voorgesteld. De medewerker heeft de consument gevraagd naar de aanwezigheid van bijgebouwen en de oppervlakte ervan. De consument heeft hem toen medegedeeld dat het “gewoon platen” en “palen met golfplaten” zijn.

De medewerker van de tussenpersoon heeft de consument vervolgens verteld dat de premie voor de verzekering van de bijgebouwen “behoorlijk” is. Op het idee van de medewerker van de tussenpersoon om de bijgebouwen “even buiten schot te houden”, heeft de consument positief gereageerd: “Ja, dat lijkt me verstandig, want dat kost ons de kop niet als we dat zouden moeten eh, opnieuw zouden moeten doen.” Verder heeft de consument aangegeven dat ze de genoemde oppervlakte voor de bijgebouwen “een beetje overdreven” vindt. De consument heeft de medewerker van de tussenpersoon gezegd dat er eigenlijk maar één oude schuur is van ongeveer 75m² en dat ze van plan was om die op te knappen. Hieraan heeft zij het volgende toegevoegd: “als je dat opnieuw moet doen, eh bouwen dat kost je de kop ook niet denk ik dan.” De medewerker van de tussenpersoon heeft de consument daarop het voorstel gedaan om het bijgebouw (de schuur) na de verbouwing mee te verzekeren tegen een aanvullende premie van € 10,- per maand. De consument is hiermee nadrukkelijk akkoord gegaan: “Ja, laten we dat maar, want eh... her duurt nog wel even voordat die eh (...) voordat die opgeknapt is.” Naar het oordeel van de commissie kan uit het een en ander worden afgeleid dat de consument niet de intentie had om het bijgebouw mee te verzekeren, althans niet voordat deze is opgeknapt. Gelet op de mededeling van de consument dat het opnieuw bouwen van het bijgebouw haar niet de kop zou kosten, acht de commissie niet aannemelijk dat de consument het bijgebouw zou hebben meeverzekerd als de medewerker van de tussenpersoon de consument had gewezen op de kosten van een eventuele herbouw van het bijgebouw.

Waarschijnlijk ook niet als zij op het asbest-risico was gewezen

- 3.9 Gelet op het voornemen van de consument om de schuur te verbouwen en haar wens om de premie laag te houden, acht de commissie evenmin aannemelijk dat de consument het bijgebouw zou hebben verzekerd, als de medewerker van de tussenpersoon de consument had gewezen op het risico van asbest. Voor zover de verzekeraar (of een willekeurige andere verzekeraar) bereid zou zijn geweest het bijgebouw met het asbestrisico te verzekeren, had dit waarschijnlijk tot een hogere premie geleid.

Tussenconclusie

- 3.10 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat, hoewel de tussenpersoon is tekortgeschoten door niet te vragen naar het mogelijk aanwezige asbestrisico, de consument hierdoor geen schade heeft geleden, nu zij niet de wens had het bijgebouw te verzekeren.

De schade aan de minishovel (inboedelverzekering)

De consument heeft de schade aan de minishovel niet vergoed gekregen

3.11 Als gevolg van de brand is ook schade ontstaan aan de zaken die zich in het bijgebouw bevonden. De door de schade-expert vastgestelde schade aan deze zaken (€ 30.750,-) en de sanerings-kosten (€ 5.166,70) vallen onder de dekking van de inboedelverzekering en zijn ook aan de consument vergoed. Wat overblijft, is de schade aan de minishovel. Die schade heeft de consument niet vergoed gekregen.

3.12 In artikel 2.1 van de voorwaarden van de inboedelverzekering staat een limitatieve opsomming van voertuigen die onder de dekking van de inboedelverzekering vallen. Het gaat om onder meer de volgende voertuigen: scooter, brom/snorfiets, (elektrische) fiets, segway, scootmobiel, brommobiel, zitmaaier, aanhangwagen. Een minishovel staat niet in de opsomming vermeld.

Er is sprake van een zorgplichtschending

3.13 Uit de overgelegde transcriptie van het op 31 juli 2018 gevoerde adviesgesprek blijkt dat de consument en de desbetreffende medewerker van de tussenpersoon over de opstalverzekering hebben gesproken. Onduidelijk is echter of zij ook met elkaar over de op dat moment te sluiten inboedelverzekering hebben gesproken. De consument verwijt de tussenpersoon dat de medewerker niet heeft gevraagd naar de voorwerpen die in het bijgebouw stonden en dat hij haar er niet op heeft gewezen om de minishovel apart te verzekeren. De commissie is van oordeel dat de medewerker van de tussenpersoon de consument, gelet op de aard en de omvang van de woning en het bijgebouw, in het kader van de op hem rustende zorgplicht had moeten vragen naar de eventuele aanwezigheid van werktuigen en andere zaken in het bijgebouw. Vaststaat dat de medewerker van de tussenpersoon geen vragen hierover aan de consument heeft gesteld.

Maar de consument heeft ook zelf schuld dat de minishovel niet is verzekerd

3.14 Dat de tussenpersoon op dit punt niet aan de op hem rustende zorgplicht heeft voldaan, betekent echter niet dat hij op grond daarvan gehouden is de volledige schade aan de minishovel te vergoeden. De commissie overweegt dat het op de weg van de consument lag om zich ten tijde van de aanschaf van dergelijk werkmateriaal te laten informeren en adviseren over de nodige verzekeringen. Gelet op de aard en de waarde van het product, had in dit geval van de consument mogen worden verwacht dat zij tijdens het gesprek de tussenpersoon de aanwezigheid van de minishovel zou melden.

De consument krijgt de helft van de schade vergoed

3.15 Bij deze stand van zaken is de commissie van oordeel dat een vergoeding van 50% van de schade door het verlies van de minishovel op zijn plaats is.

Van een toezegging van de tussenpersoon is geen sprake geweest

- 3.16 Op 8 augustus 2019 heeft de consument ten kantore van de tussenpersoon een gesprek gehad met een andere medewerker van de tussenpersoon (randnummer 2.7 hiervoor) om de schade te bespreken en de verzekeringen door te nemen. Een kwaliteitsmanager van de tussenpersoon heeft per e-mail van 14 augustus 2019 een kort verslag van dit gesprek aan de consument gezonden, waarin staat dat i) de tussenpersoon geen uitspraken kan doen over de afhandeling van de schade, omdat dat in handen is van de schadeafdeling van de verzekeraar, maar de tussenpersoon de consument zo goed mogelijk op de hoogte zal houden en ii) de voornoemde ‘andere’ medewerker van de tussenpersoon nog zal terugkomen op een aantal vragen die de consument tijdens het gesprek op 8 augustus 2019 had gesteld. De desbetreffende medewerker heeft in zijn e-mail van 21 augustus 2019 antwoord gegeven op de vragen van de consument (randnummer 2.7 hiervoor).
- 3.17 Naar het oordeel van de commissie is geen sprake geweest van een toezegging van de tussenpersoon dat de consument de schade aan haar minishovel vergoed zou krijgen (van de verzekeraar). De tekst van het antwoord van de desbetreffende medewerker van de tussenpersoon geeft veeleer de indruk dat hij hiermee slechts voor de consument heeft willen verduidelijken wat er uit de verzekeringsvoorwaarden volgt. Zijn (welwillende) antwoord op de vraag van de consument is dan ook relatief kort en eenvoudig. Er wordt geen uit te keren bedrag in het vooruitzicht gesteld of iets dergelijks. Daarbij komt dat de consument het door deze medewerker gegeven antwoord had moeten zien in het licht van de e-mail van 14 augustus 2019 van de kwaliteitsmanager van de tussenpersoon, waarin staat dat de tussenpersoon geen uitspraken kan doen over de afhandeling van de schade. Overigens is ook niet gebleken dat de consument schade heeft geleden door het antwoord van de medewerker, bijvoorbeeld door in vertrouwen op dit antwoord een nieuwe minishovel aan te schaffen.

De kosten van rechtsbijstand

- 3.18 De consument vordert van de tussenpersoon ook een vergoeding voor de door haar gemaakte kosten van rechtsbijstand. Uit de brief van haar vertegenwoordiger van 8 mei 2020 blijkt dat het gaat om de kosten ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid. In artikel 6:96 lid 2 sub b BW staat dat de redelijke kosten ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid als vermogensschade voor vergoeding in aanmerking komen.

- 3.19 Volgens vaste rechtspraak is voor vergoeding van deze kosten vereist dat:
- a. condicio sine qua non-verband bestaat tussen de aansprakelijkheid scheppende gebeurtenis en de kosten;
 - b. de kosten in zodanig verband staan met die gebeurtenis dat zij, mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en van de schade, aan de aansprakelijke persoon kunnen worden toegerekend;
 - c. het redelijk was om in verband met een onderzoek naar de mogelijke gevolgen van die gebeurtenis deskundige bijstand in te roepen; en
 - d. de daartoe gemaakte kosten redelijk zijn. Voor vergoeding van de hier bedoelde kosten is niet vereist dat uiteindelijk komt vast te staan dat schade is geleden.²
- 3.20 De vertegenwoordiger van de consument heeft een urenoverzicht over de periode van 20 januari tot en met 8 mei 2020 overgelegd. Uit het overzicht blijkt dat de kosten ter hoogte van € 2.313,68 excl. BTW (€ 2.799,55 incl. BTW) betrekking hebben op correspondentie en overleggen met de consument en de tussenpersoon en het voorbereiden van de klachtprocedure bij Kifid. Nu de tussenpersoon de hoogte van deze kosten niet heeft betwist en de kosten de commissie niet onredelijk voorkomen, komen de gemaakte buitengerechtelijke kosten ex artikel 6:96 lid 2 sub b BW voor toewijzing in aanmerking.

Slotsom

- 3.21 De commissie wijst de vordering van de consument gedeeltelijk toe: de tussenpersoon is gehouden de consument een bedrag van € 12.100,- te betalen, zijnde 50% van de schade door het verlies van de minishovel. Daarnaast zal de tussenpersoon ook de wettelijke rente en de gemaakte kosten van rechtsbijstand ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid moeten vergoeden.

² Hoge Raad 13 maart 2015, ECLI:NL:HR:2015:586, rov. 3.5 en Kifid GC nr. 2021-0458, overweging 3.8.

4. De beslissing

De commissie beslist dat:

- de tussenpersoon binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan de consument vergoedt een bedrag van € 12.100,- met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf 12 november 2019 tot aan de dag van algehele voldoening;
de tussenpersoon binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, een bedrag van € 2.799,55 aan de consument betaalt voor de gemaakte buitengerechtelijke kosten ex artikel 6:96 lid 2 sub b BW;
- de overige vorderingen van de consument worden afgewezen.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlagen

Transcriptie van het gesprek tussen de tussenpersoon en de consument op 31 juli 2018

Uitwerking gesprek

Datum gesprek: 31-7-2018, vanaf 12.48 uur.

Aanleiding gesprek: adviseur (A) belt klant (K) terug na maken van berekening voor opstalverzekering. Klant heeft kort voor dit gesprek gebeld om een opstalverzekering aan te vragen.

K: <neemt op met voor- en achternaam>

A: <Voor- en achternaam> van Meeûs. Hallo, goedemiddag.

K: Ah, goedemiddag.

A: Ik ben even op onderzoek uitgegaan om te kijken wat nou de verzekeraars zijn die daar het meest gunstig uitspringen of waar kan het überhaupt, hè? Want dat is ook nog even de vraag. Niet alle verzekeraars eh... gaan dit of willen dit verzekeren. Die zeggen gewoon wij richten ons op andere dingen. Dus elke verzekeraar zo hun eigen keuze.

K: Ja.

A: Ik kom nu... nou weet ik even niet... op de bijgebouwen. Daar hebben we niet echt over gesproken, zijn die er?

K: Ja, die zijn er.

A: Wat is daar de vierkante meter eh... oppervlakte van?

K: Eh.... 650 meter hadden ze geloof ik in die andere offerte genomen.... Even kijken hoor... Eh... (maakt geluid)... waar staat dat... even kijken. Externe berguimte 650 meter.

A: Vierkante meter?

K: Ja, vierkante meter.

A: 650?

K: Ja.

A: En... en het pand zelf heeft 140?

K: Ja.

A: Oké.... Maar dat is dan weer niet van riet?

K: Nee nee nee nee. Nee. Allemaal platen zeg maar. En eh... we gaan nog een eh... een gedeelte gaan we ervan afhalen. We gaan 1 loods, eh laten we weghalen, en die is iets van eh... even kijken hoeveel zou die zijn... 20 bij 8, zou iets van 100 vierkante meter zijn.

A: Dat eraf gaat dan?

K: Ja.

A: Daar zou ik even rekening mee houden dan. Dan zit je op, dan houd je 550 over, hè.

K: Ja.

A: ... hmmm lastig lastig... Ik heb genoteerd 140 vierkante meter woonoppervlak voor het gewone pand en dan hou ik 550 voor de bijgebouwen over.

K: Ja.

A: Ehmm...(maakt geluid).... Kijk de premies voor alleen maar het pand... eh die kwam nog wel redelijk uit, maar als ik hier nou ook die bijgebouwen erbij plus, ja dan kom je op eh... behoorlijke premies uit.

K: Ja en in principe zijn die bijgebouwen niet zo eh... ja...

A: Kijk de verhouding is een beetje scheef moet ik zeggen

K: Ja precies

A: ... qua premie ook. Eh...

K: Ja. Want dat zijn eigenlijk, dat zijn geen eh... ja eh... palen met golfplaten. (lacht) Dat is het eigenlijk.

A: Ja precies en daar moet je wel voor betalen... als we dat nou even buiten schot houden...

K: Ja, dat lijkt me verstandig, want dat kost ons de kop niet als we dat zouden moeten eh, opnieuw zouden moeten doen.

A: Zonder bijgebouwen zit ik voor dit risico rond de € 47 per maand.

K: Oké.

A: Dat is natuurlijk ook al een beste premie

K: € 47 euro?

A: Ja, per maand ja.

K: Per maand.

A: Ik weet niet wat de andere offerte aangeeft?

K: Eh, 68

A: Ook per maand?

K: Ja.

A: Zit er nog een eigen risico op van € 100. Dus ik weet niet wat zij hebben?

K: Ja. Daar geloof ik ook, hoor, van Aegon, als ik me niet vergis. En dat vind ik ook eh niet het punt. Want als je..

A: Precies, en bij storm € 375. Ik weet niet wat daar Aegon over zegt.

K: Eh... daar zeggen ze volgens mij helemaal niks over. Ik kan dat zo niet in de polis terugvinden.

A: Ik kan het er ook afhalen.

K: Even kijken, hoor. Eh, eh... clause ehm, kijken.... (mompelt een beetje), nee zie ik zo niet iets terugstaan. Dus bij storm € 350? Oké.

A: (typgeluiden)... sorry wat stond er?

K: Dus bij storm is het €350 eigen risico?

A: 350, ja 375. Dat is een beetje te vergelijken eigenlijk.

K: Ja, en anders 100.

A: Ja. Bij deze is het 375 bij storm en € 100 overall.

K: Ja.

A: Dan zit je op € 47,23, kom ik uit per maand. Vergelijking met Aegon € 68 per maand.

K: Dat is dan € 20 verschil, nou dat heb je er dan wel... als je dat een paar jaar... Ik, ik verwacht tot niet dat eh... (lacht)... Het staat al heel lang... (lacht)

A: Ja precies, al uit 1935, 32, misschien nog wel eerder, hè?

K: En volgens mij hebben ze weinig storm..., in die zin weinig eh ja het is allemaal, het is eigenlijk allemaal heel erg solide gebouwd, vind ik. Ik vind dat ze heel eh... daarin heel eh... dus dat, ja god, volgens mij valt eh...

A: Ja precies... even weer op die 140, hè, die 140 vierkante meter is niet waar het pand op staat, maar gewoon echt de beloopbare gedeeltes, hè? Ook van de 2^e verdieping, toch?

K: Ja. Ja.

A: De de benedenverdieping heeft ongeveer 70 en de verdieping erboven ook, zeg maar. Als ik even... als het evenveel zou zijn...

K: Ja zoiets. Het is iets, ja het is wat schuiner dus je houdt wat schotten over en zo.

A: Ja.

K: Maar goed dat zal...

A: Maar hadden zij -Aegon- wel rekening gehouden met bepaalde extra premie voor de bijgebouwen? Want in mijn offerte houd ik daar nu geen rekening mee.

K: Eh... dat denk ik dan wel, want er staat eh... er staat wel bij... even kijken... bijgebouwen, externe bergruimte hebben zij 650. Ja, en ik vind dat eigenlijk een beetje overdreven. Als ik eh... Want bij die 140 meter daar zit eh... wat we bij gaan bouwen, zeg maar, eh bij. En we hebben nog een klein zoldertje op de schuur maar die zit in die 140 eh er wel bij zal ik maar zeggen.

A: Precies, ja precies.

K: En die bijgebouwen, ja weet je... dan denk ik... nee, dat dat zou ik... We hebben eigenlijk maar 1, een schuur, een oude schuur is dat en die gaan we opknappen...

A: Ja...

K: En daar maken we een soort eh, ja het is geen leefruimte, maar goed daar kunnen we wat activiteiten in doen

A: Ja.

K: Maar dat eh... als je dat opnieuw moet doen, eh bouwen dat kost je de kop ook niet denk ik dan. Want je maakt, en dat is ook... vind ik ook niet ehm...

A: Kunnen we ook altijd eventueel dan nog wel bijplussen, hoor, als het wel helemaal verbouwd is.

K: Ja. Stel dat we dat nou toch doen... en dat is eh, ja hoeveel zou dat...

A: Als u het bij wilt verzekeren dan kan het altijd nog meegenomen worden.

K: Ja, en dan is dat hooguit eh, hoeveel zal dat zijn... ik denk dat het dan iets van 15 bij eh... bij 5 zal zijn.

A: Dat is 75, hè. 75 ongeveer.

K: Ja, en dat is dan echt, maar dat is een bijgebouw, hè, ik bedoel dat is niet je woonhuis. Dus dat vind ik toch een andere...

A: Snap ik.

K: ... een andere, eh... het is een soort, zeg maar een soort garage kun je het eigenlijk noemen, waarin je nog...

A: Als ik dat er zou bijrekenen nu, een bijgebouw van ongeveer 75 vierkante meter, betaal je in plaats van 47, kom je op zo'n € 57 per maand uit. Dan betaal je een tientje extra

K: Oké, ja. Nou eh... ik vind het wel goed klinken zo. Ik vind... en ik heb zelf ook al wel wat onderzoek gedaan en inderdaad de prijzen liggen enorm uit elkaar

A: Klopt

K: ...en ik was eigenlijk al beetje blij met deze prijs. En ik had ook al bij jullie op de site had ik het al zelf ingevuld en daar kwam ik ook rond dit bedrag.

A: Ja, precies.

K: Iets minder nog zelfs, maar goed, ik kan dan natuurlijk niet precies vergelijken. En ik vind, ja € 47 vind ik dan eigenlijk ehm...

A: Ja, dus we doen dan eerst zonder de bijgebouwen, hè? Dat is wel de eh...

K: Ja, laten we dat maar doen, want eh.. het duurt nog wel even voordat die eh (lacht) voordat die opgeknapt is. En stel nou dat we dan zeggen samen, laten we dat tientje bijverzekeren, dan doen we dat.

A: Ja, gewoon even doorgeven; bijgebouw erbij nemen, 75 vierkante meter, polis aanpassen.

K: Ja dan bel ik jullie gewoon even.

A: Goed. Eh... nu even verder, even kijken, het moet morgen ingaan, hè?

K: Ja.

A: Eh, betaling, gaat dat volgens accepte-mail, eh acceptgiro stond de inboedel verzekering.

K: Ja, dat vond ik ook niet zo handig. Dus ik dacht, we moeten het toch nog een keer aanpassen, dus...

A: Ja, precies.

K: Dus dat kan dan nu gelijk.

A: Zal ik er dus automatische incasso van maken?

K: Ja.

Adviseur handelt verder af, controleert rekeningnummer, stelt de standaard slotvragen voor de verzekeraar.