

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0505 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E. Jacobs, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 22 februari 2022
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Risk Zeker, gevestigd te Zwijndrecht, verder te noemen de tussenpersoon
Datum uitspraak	: 16 juni 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht tussenpersoon. De consument heeft waterschade aan de keukenvloer en het keukenblad als gevolg van een lekkende vaatwasser. De consument heeft deze schade gemeld bij de tussenpersoon. De verzekeraar heeft de schade afgewezen. De consument eist nu van de tussenpersoon vergoeding van de schade, omdat hem de toezegging is gedaan door de tussenpersoon dat de schade vergoed zou worden. De commissie oordeelt dat er weliswaar geen telefoonnotities zijn – en dat risico komt voor rekening van de tussenpersoon – maar dat uit het e-mailverkeer tussen de consument en de tussenpersoon voldoende blijkt dat er geen toezeggingen zijn gedaan door de tussenpersoon over het al dan niet vergoeden van de schade. De commissie wijst de vordering van de consument af.

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; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de tussenpersoon, en 4) de repliek van de consument.
- I.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Dit betekent dat de uitspraak niet bindend is en dat partijen elkaar dus niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft een woonhuis- en inboedelverzekering afgesloten bij (op het moment van deze uitspraak) Voogd & Voogd Verzekeringen, als volmacht van Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. De verzekering is afgesloten via de tussenpersoon.

- 2.2 De consument heeft op 9 november 2018 waterschade geconstateerd aan de vloer in de keuken en aan het keukenblad als gevolg van een lekkage aan de vaatwasser. Op 31 augustus 2021 heeft de consument eerst deze schade telefonisch gemeld bij de tussenpersoon en daarna per e-mail een schadeformulier toegestuurd aan de tussenpersoon. De tussenpersoon heeft dit formulier doorgestuurd naar de verzekeraar op 3 september 2021.
- 2.3 De huidige volmacht en de voorganger van de volmacht hebben beide de schade afgewezen. De redenen voor de afwijzingen waren onder andere dat de schade niet tijdig was gemeld en de verzekeraar hierdoor de exacte schadeoorzaak en -omvang niet meer kon vaststellen. Deze afwijzing is op 16 november 2021 door de tussenpersoon aan de consument gestuurd.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument vordert vergoeding van de schade van € 4.500,00. Volgens de consument is de tussenpersoon daartoe gehouden, omdat hij zijn zorgplicht tegenover de consument geschonden heeft.
- 2.5 De consument voert ter ondersteuning van zijn standpunt aan dat hem door de tussenpersoon is toegezegd dat de schade door de lekkage aan de vaatwasser vergoed zou worden. Deze toezegging was ook al gedaan toen de consument een schade aan de riolering had in 2020. Toen had de tussenpersoon ook gezegd dat de schade vergoed zou worden, maar werd de schade afgewezen door de verzekeraar. De consument betaalt elke maand netjes zijn premie, maar vervolgens wordt niets vergoed. De consument heeft toezeggingen gekregen over het sturen van experts, maar ook daar heeft hij niets meer van gehoord. De consument meent dat de afspraken die met hem worden gemaakt niet worden nagekomen.
- 2.6 Daarnaast voelt de consument zich niet gehoord en begrepen door de tussenpersoon. Hij heeft het gevoel dat hij van het kastje naar de muur wordt gestuurd en dat hij voor niets heeft betaald. Hij kreeg vaak laat of helemaal niet een antwoord op zijn e-mails. Nu blijkt ook nog dat de medewerker van de tussenpersoon er niet meer werkt, dus wordt de consument op die manier extra geschaad in de mogelijkheid om zijn gelijk te halen. Het is immers niet meer te achterhalen wat er is gebeurd zonder de verklaring van de medewerker.

Het verweer

- 2.7 De tussenpersoon heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Aan welke regels moet de commissie toetsen?

- 3.1 De vraag die voorligt aan de commissie is of de tussenpersoon zijn zorgplicht tegenover de consument geschonden heeft door een toezegging te doen over het vergoeden van de schades. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en licht dit hieronder toe.
- 3.2 Bij de beoordeling moet vooropgesteld worden dat een tussenpersoon op grond van artikel 7:401 BW tegenover zijn opdrachtgever verplicht is om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgeenoot verwacht mag worden.¹ Als uitgangspunt geldt dat van de assurantietussenpersoon mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar bewust weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in zijn advisering.² Deze algemene zorgplicht is ingevuld in de jurisprudentie. In dit kader is onder meer bepaald dat de assurantietussenpersoon moet waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Daarbij hoort ook dat de assurantietussenpersoon de verzekeringnemer tijdig opmerkzaam maakt op de gevolgen die hem bekend geworden feiten voor de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen kunnen hebben. Het gaat dan om feiten die aan de assurantietussenpersoon bekend zijn of hem redelijkerwijs bekend behoorden te zijn.³ De zorgplicht van de assurantietussenpersoon geldt niet alleen ten tijde van het sluiten van de overeenkomst maar vergt een voortdurende bemoeienis door de assurantietussenpersoon met de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Een assurantietussenpersoon mag dus in beginsel niet stil blijven zitten wanneer hij tijdens de looptijd van de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen kennisneemt van feiten of omstandigheden die meebrengen dat de door hem beheerde verzekeringen mogelijk aanpassing behoeven. De assurantietussenpersoon is evenwel niet gehouden de consument uit eigen beweging te informeren over algemene marktontwikkelingen.⁴

Heeft de tussenpersoon zijn zorgplicht geschonden?

- 3.3 De consument stelt dat in het telefoongesprek hem toezeggingen zijn gedaan over het vergoeden van de schade. De tussenpersoon betwist dit.

¹ Zie overweging 3.4.1 van het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, NJ 2003, 375.

² Zie GC Kifid 2017-631 en GC Kifid 2018-709.

³ Zie Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, NJ 2003, 375, rov. 3.4.1.

⁴ Zie CvB Kifid 2020-020.

- 3.4 Het volgende moet voorop worden gesteld. Op de tussenpersoon rust een verzwaarde motiveringsplicht.⁵ In het onderhavige geval betekent deze verzwaarde motiveringsplicht dat de tussenpersoon, voor zover hij de stelling betwist dat hij heeft aangegeven dat de schade van de consument voor vergoeding in aanmerking zou komen, ter motivering van deze betwisting voldoende feitelijke gegevens dient te verstrekken zodat de consument aanknopingspunten heeft voor eventuele bewijslevering. Dit kan door middel van gespreksnotities, maar ook door ander bewijs, zoals correspondentie via e-mail.
- 3.5 In deze klacht speelt mee dat er tussen de consument en de tussenpersoon direct na het telefoongesprek veelvuldig mailcontact is geweest. Hoewel er geen gespreksnotities zijn van de telefoongesprekken tussen de consument en de tussenpersoon bevestigen de e-mails vaak wat er in het telefoongesprek is gezegd. In de e-mail van de consument aan de tussenpersoon van 31 augustus 2021 begint de consument met de volgende zin: 'Jij vertelde mij onlangs dat ik alsnog de waterschade van mijn keuken mag indienen.' Uit de bewoording van de consument blijkt niet dat van een bepaalde toezegging over het vergoeden van de schade sprake was of dat de consument ervan uit ging dat de schade daadwerkelijk vergoed zou worden. Daarnaast blijkt uit de reacties van de tussenpersoon op deze e-mail en uit andere e-mails dat de schade aan de verzekeraar ter beoordeling zou worden voorgelegd en dus niet door de tussenpersoon zou worden beoordeeld. Ook in deze e-mails is geen toezegging gedaan over het al dan niet vergoeden van de schade. Tot slot is niet gebleken dat de tussenpersoon over de eerdere schade aan de riolering toezeggingen heeft gedaan. De consument heeft in dat geval een deel van de schade, namelijk de gevolgschade van € 1.000,00 vergoed gekregen. Deze schade is door de verzekeraar beoordeeld en de vergoeding is ook door de verzekeraar uitgekeerd, niet door de tussenpersoon.
- 3.6 De tussenpersoon is voortvarend te werk gegaan om alsnog de schade van de consument vergoed te krijgen. Zo heeft de tussenpersoon de consument tijdig geïnformeerd toen de verzekeraar om meer informatie vroeg en heeft de tussenpersoon na de afwijzing nog geprobeerd de schade opnieuw te laten beoordelen. Ook uit deze e-mails blijkt niet dat de tussenpersoon toezeggingen heeft gedaan aan de consument.
- 3.7 De commissie merkt echter wel op dat na de e-mail van 16 november 2021 de communicatie met de consument stagneerde.

⁵ Vergelijk HR 20 november 1987, ECLI:NL:HR:1987:AD0058, NJ 1988, 500, HR 15 december 2006, ECLI:NL:HR:2006:AZ1083, NJ 2007, 203, CvB Kifid 2010-382, GC Kifid 2019-347, GC Kifid 2020-683 en GC Kifid 2021-0479.

De consument heeft toen geklaagd over de gang van zaken en heeft soms lang moeten wachten op een antwoord en meerdere keren uit zichzelf contact op moeten nemen. De commissie kan zich voorstellen dat dit het vertrouwen van de consument heeft geschaad. Hieruit volgt echter niet dat de consument ook schade heeft geleden door het handelen van de tussenpersoon.

Conclusie

3.8 De tussenpersoon heeft door middel van de e-mails zijn standpunt onderbouwd en de consument aanknopingspunten gegeven om het standpunt van de tussenpersoon te weerleggen. De consument heeft dit onvoldoende gedaan. De conclusie is dat de tussenpersoon zijn zorgplicht tegenover de consument niet geschonden heeft. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.