

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0572

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)

Klacht ontvangen op	6 april 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	VCN Verzekeringen B.V., gevestigd te Nuenen, verder te noemen de gevolmachtigde
Datum uitspraak	7 juli 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden en wetgeving

Samenvatting

Aansprakelijkheidsverzekering. De consument heeft zijn schoondochter geholpen met verhuizen. De consument heeft per abuis zakken met spullen die moesten worden meeverhuisd, naar de stort gebracht. De consument klaagt dat de gevolmachtigde heeft geweigerd de schade te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de consument niet aansprakelijk is voor de door de benadeelde geleden schade en dat de gevolmachtigde niet gehouden is om de schade te vergoeden. De vordering wordt afgewezen.

I. Procedure

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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 van 5 april 2022; 3) het verweerschrift van de gevolmachtigde; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de gevolmachtigde.
- I.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door de heer [naam I] als zijn professioneel gemachtigde.
- I.3 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- I.4 De consument en de gevolmachtigde hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft bij de gevolmachtigde een aansprakelijkheidsverzekering (hierna: de verzekering) afgesloten. Op de verzekering zijn de voorwaarden model TP-PA 09-03 (hierna: de voorwaarden) van toepassing. De voor dit geschil relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
- 2.2 Op 19 juni 2021 heeft de consument zijn schoondochter (hierna: de benadeelde) geholpen met verhuizen. Tijdens de verhuizing heeft de benadeelde enkele zakken met spullen voor de stort en enkele zakken met spullen die moesten worden meeverhuisd, op haar kamer neergezet. De consument heeft de zakken meegenomen en per abuis de zakken met spullen die moesten worden meeverhuisd, naar de stort gebracht. De tussenpersoon van de consument heeft de schade op 8 juli 2021 gemeld bij de gevolmachtigde.
- 2.3 Op 9 juli 2021 heeft de gevolmachtigde aanvullende informatie opgevraagd bij de tussenpersoon en hem onder meer bericht:
- “(…) Hoe heeft kunnen gebeuren stond het afval bij de verhuisdozen? Had iemand iets gezegd tegen verzekerde waar het heen moest? (…)”*
- 2.4 Op 12 juli 2021 heeft de tussenpersoon de gevolmachtigde geantwoord:
- “(…) Relatie geeft het volgende aan over het gebeuren:*
- De verhuizing bestond o.a. uit een aantal zakken die naar [woonplaats] moesten en een aantal meubels + zakken die naar de stort moesten. Ik heb toen voorgesteld om direct via de stort te rijden. Per abuis heb ik toen verkeerde zakken met verhuisgoed bij de stort weggegooid (…).”*
- 2.5 Op 14 juli 2021 heeft de gevolmachtigde aanvullende informatie opgevraagd bij de tussenpersoon en hem onder meer bericht:
- “(…) Wij hebben ons in verbinding gesteld met de tegenpartij en wachten diens eventuele antwoorden af.*
- Voor de goede orde. De zakken voor de stort, de zakken voor het verhuizen en de meubels stonden alle bij elkaar en niemand had verzekerde instructies gegeven? (…)”*
- 2.6 Op 15 juli 2021 heeft de tussenpersoon geantwoord:
- “(…) Dit klopt allemaal. De zakken voor de verhuizing, zakken voor de stort en meubelen stonden bij elkaar in het oude huis van de tgp.*

Op voordracht van verzekerde is verzekerde eerst langs de stort gereden met zakken voor verhuizing en zakken voor stort. Hier is het dus fout gegaan. Relatie heeft de zakken per abuis verwisseld. (...)

2.7 Op 19 juli 2021 heeft de gevolmachtigde aan de tussenpersoon het volgende bericht:

“(...) Een aansprakelijkheidsverzekering biedt dekking voor wettelijke aansprakelijkheid Er dient sprake te zijn van een onrechtmatige daad in de vorm van doen danwel nalaten welke verzekerde aangerekend kan worden.

Uit de aanvullende reacties maken wij op dat de spullen die nog behouden diende te worden en de spullen die afgevoerd diende te worden bij elkaar stonden. Het was geen duidelijk onderscheid danwel verzekerde is niet gewezen op het feit dat een bepaald gedeelte van de spullen niet tot het afval behoorde. Op verzoek van benadeelde is verzekerde naar de stort gereden waarbij de verkeerde spullen zijn weggegooid. Benadeelde had, met de wetenschap van de inhoud van de zakken, verzekerde duidelijk in moeten lichten welke spullen bestemd waren voor de stort en welke niet. Op grond hiervan achten wij benadeelde zelf aansprakelijk op basis van 6:10 BW.

Wij achten verzekerde niet aansprakelijk voor de ontstane schade. Er is sprake van een ongelukkige samenloop van omstandigheden welke verzekerde niet aangerekend kan worden. (...)

2.8 Op 23 juli 2021 heeft de tussenpersoon de gevolmachtigde het volgende bericht:

“(...) Onze lezing van deze zaak is dat onze verzekerde zelf het idee opgevat heeft om met de zakken eerst naar de stort te rijden. en dat hij hier geen opdracht voor heeft gekregen. De lezing van VCN en ons komen dus niet overeen Uit het door u meegestuurde document kan ik niet opmaken dat de benadeelde aangeeft dat zij onze verzekerde hiertoe opdracht heeft gegeven. (...)

2.9 Op 28 juli 2021 heeft de gevolmachtigde aan de tussenpersoon het volgende bericht:

“(...) Verzekerde was benadeelde aan het helpen met de verhuizing. Hierbij stonden spullen die verhuisd moesten worden en spullen die naar de stort moesten bij elkaar. Nu er geen duidelijk onderscheid was tussen het verschil in zakken en ook geen instructies waren aangegeven door benadeelde aan verzekerde, valt het verzekerde niet aan te rekenen dat de zakken zijn weggegooid. Dit valt benadeelde op grond van 6:101 BW zelf aan te rekenen. Benadeelde had verzekerde in moeten lichten welke zaken er bestemd waren voor de stort. Het is niet aan verzekerde om de inhoud van de zakken na te gaan en te informeren naar de bestemming van de zakken.

Nu dit niet gedaan is, is er sprake van een ongelukkige samenloop van omstandigheden, welke verzekerde niet aangerekend kan worden.

Wij erkennen geen aansprakelijkheid en sluiten het dossier. (...)"

2.10 Op 2 augustus 2021 heeft de benadeelde schriftelijk verklaard:

"Verzekering: situatie nogmaals uitgelegd tijdens het verhuizen

Alle spullen stonden gesorteerd op stort en [woonplaats] in mijn slaapkamer. Alle spullen waren gelabeld met wat erin zat, wat weg kon en wat niet. Links stonden de spullen die mee moesten naar het nieuwe huis en rechts stonden de spullen die naar de stort moesten. De spullen zijn vervolgens in de auto en op de aanhangwagen gezet.

In eerste instantie zoude we eerst naar [woonplaats] rijden en vervolgens naar stort. [voornaam] stelde echter voor om via de stort te rijden en daarna naar [woonplaats]. [voornaam] is naar de stort gegaan en heeft de zakken toen weggegooid. Eenmaal in het nieuwe huis zag ik dat ik een aantal zakken misten. Een paar zakken die naar de stort moesten zijn inderdaad daar heen gegaan maar er zijn ook zakken heen gegaan die niet weggegooid moesten worden."

2.11 Op 2 augustus 2021 heeft de consument schriftelijk verklaard:

"Zoals besproken hierbij nogmaals de reden van de schade.

In [plaatsnaam] had [naam 2] alle verhuis goederen en goederen die naar de stort konden apart van elkaar neergezet. Tevens waren de zakken gelabeld.

In eerste instantie zouden we eerst met alles naar [woonplaats] gaan, de verhuis goederen voor [woonplaats] daar uitladen en vervolgens met de goederen die moesten worden weggegooid naar de stort.

Ik heb toen voorgesteld om via de stort te rijden, en daarna naar [woonplaats]. Dit scheelt aanzienlijk tijd.

Bij de stort heb ik dus niet goed opgelet en een aantal zakken die voor [woonplaats] bestemd waren, weggegooid.

Aldus naar waarheid opgeschreven."

2.12 Op 10 augustus 2021 heeft de gevolmachtigde aan de tussenpersoon het volgende bericht:

"De claim is inmiddels 2 keer gemotiveerd afgewezen, steeds ontvangen wij "nieuwe" informatie om ons alsnog dekking te laten verlenen. De nu ontvangen informatie is bovendien strijdig met de eerdere informatie.

Een schademelding dient volledig en zorgvuldig te gebeuren. Aan de hand van die informatie wordt de aansprakelijkheid en schade beoordeeld en is de claim afgewezen.

De nu ontvangen informatie is zo specifiek, dat bij ons meteen de vraag ontstaat waarom die informatie niet bij de eerste melding of eventueel nog bij de eerste beantwoording bekend is geworden. Zonder te stellen dat onware informatie wordt aangeleverd, kunnen wij gelet op de eerdere beoordelingen van het dossier met tot een nieuwe beoordeling van het dossier overgaan."

- 2.13 Partijen zijn er niet in geslaagd om tot een vergelijk te komen. Dit heeft tot een klacht bij Kifid geleid.

De klacht en vordering

- 2.14 De consument vordert dat de gevolmachtigde wordt veroordeeld tot vergoeding van de schade van de benadeelde ter hoogte van € 944,04. Hij voert hiertoe het volgende aan.
- 2.15 Het antwoord van de tussenpersoon op 15 juli 2021 aan de gevolmachtigde waarin hij aangeeft dat de zakken bij elkaar stonden, is onjuist. De consument weet niet hoe de tussenpersoon aan deze informatie komt. De consument heeft navraag gedaan bij de tussenpersoon en deze heeft aangegeven dat hij alleen wilde bevestigen dat de zakken bij elkaar in de woning stonden. Hij heeft niet bedoeld dat de zakken door elkaar zouden staan dan wel niet gemerkt zouden zijn.
- 2.16 Zowel de consument als de benadeelde hebben aangegeven dat de consument de verkeerde spullen heeft weggegooid. Hierbij is niet vermeld dat de zakken duidelijk gelabeld waren. De consument en de benadeelde waren zich op dat moment niet bewust dat dit een belangrijk detail was om te melden. Hierdoor is het in de eerste schademelding niet opgenomen. In de aanvullende verklaringen van de consument en de benadeelde staat geen informatie die de conversatie tussen de gevolmachtigde en tussenpersoon tegenspreekt.
- 2.17 De gevolmachtigde geeft aan dat de benadeelde duidelijke instructies had moeten geven. De consument stelt dat de instructies duidelijk waren voor hem omdat de zakken duidelijk gelabeld waren en apart van elkaar stonden. De consument wist dus welke zakken naar de stort moesten en welke zakken moesten worden meeverhuisd. De benadeelde valt niks te verwijten.
- 2.18 Indien er geen sprake is van verwijtbaar handelen door de consument, is artikel 2 lid 4 van de voorwaarden van toepassing. Als de aansprakelijkheid zou ontbreken, dan beoordeelt de gevolmachtigde de aansprakelijkheid zonder met deze omstandigheid rekening te houden. Er is sprake van een vriendendienst. Ook al zou er geen sprake zijn van verwijtbaar handelen aan de kant van de consument, dan heeft de gevolmachtigde nog steeds een vergoedingsplicht.

Het verweer

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

3. De beoordeling

- 3.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de consument richting de benadeelde aansprakelijk is voor de ontstane schade en de gevolmachtigde in de gegeven omstandigheden gehouden is om de schade te vergoeden.

De gevolmachtigde mag uitgaan van de verklaringen van de tussenpersoon

- 3.2 Voordat de commissie bovenstaande vraag zal beoordelen, zal zij eerst ingaan op de stelling van de gevolmachtigde dat de aanvullende verklaringen van de consument en de benadeelde van 2 augustus 2021 niet aannemelijk zijn en slechts bedoeld zouden zijn om het standpunt van de gevolmachtigde te ontkrachten. De gevolmachtigde heeft aangevoerd dat hij op grond van mededeling van de tussenpersoon van 15 juli 2021 het standpunt heeft ingenomen dat de schade niet verwijtbaar was aan de consument en daarom niet tot schadevergoeding aan de benadeelde verplicht is.
- 3.3 De commissie overweegt dat voor de beoordeling van een schadeclaim de gevolmachtigde in beginsel afhankelijk is van de informatie die hij van zijn verzekerde krijgt. De gevolmachtigde moet erop kunnen vertrouwen dat die informatie juist is, omdat dit van belang is voor de beoordeling van de schadeclaim.¹ In deze zaak heeft de gevolmachtigde tweemaal aanvullende vragen gesteld en heeft de tussenpersoon hierop geantwoord (zie rechtsoverweging 2.3 tot en met 2.6). De commissie overweegt dat op 14 juli 2021 de gevolmachtigde heeft gevraagd aan de tussenpersoon of de zakken allemaal bij elkaar stonden en de consument geen instructies heeft gehad. De tussenpersoon heeft hierop geantwoord dat dit klopt en bevestigt dat de zakken bij elkaar stonden. Naderhand hebben de consument en de benadeelde op 2 augustus 2021 een verklaring gegeven en aangegeven dat de zakken wel degelijk apart van elkaar stonden en gelabeld waren. Hiervan heeft de consument geen nader bewijs geleverd, terwijl dit wel op zijn weg lag. In lijn met eerdere uitspraken² oordeelt de commissie dat het in dit geval redelijk is dat de gevolmachtigde uitgaat van de informatie die hem in eerste instantie - dus voor de aanvullende verklaringen van 2 augustus 2021 - tot zijn beschikking stond, namelijk de verklaringen van de tussenpersoon.

¹ Zie ook GC Kifid 2022-0423, te raadplegen op www.kifid.nl

² Zie Raad van Toezicht Verzekeringen 2001/56 Re, GC Kifid 2019-768, 2020-590 en 2022-0423. Als ook Rechtbank Assen 8 februari 2006, ECLI:NL:RBASS:2006:AVI555.

De consument is niet aansprakelijk voor de ontstane schade

- 3.4 In artikel 2.1 van de voorwaarden is bepaald dat verzekerd is de aansprakelijkheid van de verzekerden als particulier. In artikel 2.2. van de voorwaarden is vervolgens bepaald dat verzekerd is de aansprakelijkheid van de verzekerden in hun bovengenoemde hoedanigheid voor schade veroorzaakt of ontstaan tijdens de looptijd van de rubriek, en wel voor alle verzekerden tezamen tot ten hoogste het in het polisblad genoemde bedrag per gebeurtenis.
- 3.5 De vraag of de consument aansprakelijk is, dient te worden beantwoord aan de hand van relevante wetgeving en jurisprudentie. In het bijzonder is relevant artikel 6:162 van het Burgerlijk Wetboek waarin de criteria voor aansprakelijkheid zijn opgenomen. De gevolmachtigde is alleen gehouden dekking te verlenen indien de consument op basis van onrechtmatige daad aansprakelijk is.
- 3.6 De criteria voor aansprakelijkheid op basis van onrechtmatige daad zijn: een onrechtmatige daad, toerekenbaarheid, schade en causaal verband. Uit artikel 6:162 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek blijkt dat een onrechtmatige daad kan bestaan uit een inbreuk op een recht en een doen of nalaten in strijd met een wettelijke plicht of met hetgeen volgens ongeschreven recht in het maatschappelijk verkeer betaamt. In de onderhavige kwestie is er geen sprake van een inbreuk door de consument op een recht van de benadeelde en de consument heeft niet in strijd gehandeld met een wettelijke plicht. Dan resteert nog de vraag of de consument in strijd met een ongeschreven zorgvuldigheidsnorm heeft gehandeld richting de benadeelde. De commissie overweegt dat een gedraging niet onrechtmatig wordt alleen omdat met de gedraging schade is veroorzaakt. Een gedraging is onrechtmatig wanneer de schade als gevolg van het gedrag zo waarschijnlijk is, dat de dader zich op basis van zorgvuldigheid van dat gedrag had moeten weerhouden.³
- 3.7 De commissie is van oordeel dat in onderhavig geval de schade lijkt te zijn veroorzaakt door een ongelukkige samenloop van omstandigheden, namelijk dat zowel de spullen die meeverhuisd moesten worden, als de spullen die naar de stort moesten in zakken zaten en niet onderscheidend (genoeg) waren. Niet (voldoende) gesteld of gebleken is dat de schade ook zou zijn ontstaan als spullen op duidelijk wijze van elkaar waren gescheiden. De commissie neemt dan ook niet aan dat de mate van waarschijnlijkheid van schade zo groot was dat de consument zich had moeten onthouden van het wegbrengen van de zakken naar de stort. De conclusie is dat de consument niet aansprakelijk is voor de door de benadeelde geleden schade en dat de gevolmachtigde niet gehouden is om de schade te vergoeden.

³ Zie ook Hoge Raad 12 mei 2000, NJ 2001, 300, ECLI:NL:PHR:2000:AA5784 en GC Kifid 2018-678.

3.8 De consument heeft nog aangevoerd dat indien er geen sprake is van verwijtbaar handelen door de consument, er dekking is voor de schade op grond van artikel 2 lid 4 van de voorwaarden. Voor zover de consument hiermee wil betogen dat op grond van dit artikel er zonder meer sprake van recht op vergoeding bij een vriendendienst indien er geen sprake is van verwijtbaarheid, oordeelt de commissie dat deze lezing van de consument onjuist is. Indien er sprake is van een vriendendienst wordt aansprakelijk niet snel aangenomen. In dit artikel is bepaald dat de gevolmachtigde de aansprakelijkheid zal beoordelen alsof er geen sprake zou zijn geweest van een vriendendienst. Het feit dat er sprake is van een vriendendienst speelt dus voor gevolmachtigde geen rol in hoe de aansprakelijkheid van de consument wordt beoordeeld. Dit leidt tot de conclusie dat de consument in beide gevallen – vriendendienst of niet - niet aansprakelijk is.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de voorwaarden en wetgeving

Voorwaarden Model TP-PA 09-03

2. Omvang van de dekking

2.1 Hoedanigheid

Verzekerd is de aansprakelijkheid van de verzekerden als particulier. (...)

2.2. Aansprakelijkheid

Verzekerd is de aansprakelijkheid van de verzekerden in hun bovengenoemde hoedanigheid voor schade veroorzaakt of ontstaan tijdens de looptijd van de rubriek, en wel voor alle verzekerden tezamen tot ten hoogste het in het polisblad genoemde bedrag per gebeurtenis. (...)

2.4 Vriendendienst

Indien de aansprakelijkheid van de verzekerde ontbreekt omdat de schade (uitsluitend) verband houdt met het verrichten van een vriendendienst, beoordeelt de maatschappij de aansprakelijkheid zonder met deze omstandigheid rekening te houden. (...)

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:162

- 1. Hij die jegens een ander een onrechtmatige daad pleegt, welke hem kan worden toegerekend, is verplicht de schade die de ander dientengevolge lijdt, te vergoeden.*
- 2. Als onrechtmatige daad worden aangemerkt een inbreuk op een recht en een doen of nalaten in strijd met een wettelijke plicht of met hetgeen volgens ongeschreven recht in het maatschappelijk verkeer betaamt, een en ander behoudens de aanwezigheid van een rechtvaardigingsgrond.*
- 3. Een onrechtmatige daad kan aan de dader worden toegerekend, indien zij te wijten is aan zijn schuld of aan een oorzaak welke krachtens de wet of de in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.*