

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0966

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. P.J. Neijt, mr. A.M.T. Wigger, leden en mr. S. Rutten, secretaris)

Klacht ontvangen op	26 april 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Van der Meer Adviesgroep Lelystad V.O.F., gevestigd te Lelystad, verder te noemen de tussenpersoon
Datum uitspraak	15 november 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht tussenpersoon. Woonhuisverzekering. De consument vindt dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden door haar bij het afsluiten van de verzekering en daarna niet te informeren dat zonnepanelen niet onder de dekking van de Allrisk-verzekering vallen en dat deze apart moeten worden verzekerd, als de consument in de toekomst ervoor kiest om zonnepanelen te laten installeren. De consument vordert schadevergoeding, omdat de schade aan de zonnepanelen vanwege een storm niet zijn gedekt. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de tussenpersoon op het moment van het afsluiten van de verzekering dan wel in de periode erna wist of had moeten weten dat de consument de zonnepanelen mee had willen verzekeren. Hij hoefde de consument hierover dan ook niet te informeren en te adviseren. De tussenpersoon heeft zijn zorgplicht niet geschonden en 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; 3) het verweerschrift van de tussenpersoon; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de tussenpersoon.
- I.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling ter zitting te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- I.3 De consument en de tussenpersoon 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 Met tussenkomst van de tussenpersoon heeft de consument in 2016 bij ASR Schadeverzekering N.V. (hierna: de verzekeraar) een woonhuisverzekering afgesloten. Medio december 2021 heeft de consument zonnepanelen aangeschaft en laten monteren op het dak van haar woonhuis. De consument heeft hiervan geen melding bij haar tussenpersoon of de verzekeraar gemaakt.
- 2.2 Als gevolg van een storm op 18 februari 2022 zijn de zonnepanelen van de consument ernstig beschadigd geraakt. De consument heeft de verzekeraar verzocht de schade aan de zonnepanelen te vergoeden. De verzekeraar heeft geweigerd de schade uit te keren, omdat de consument zonnepanelen niet heeft meeverzekerd.
- 2.3 De consument heeft de verzekering inmiddels laten aanpassen, zodat zonnepanelen per 26 februari 2022 meeverzekerd zijn. Daarnaast heeft zij de tussenpersoon tot vergoeding van haar schade aangesproken. Partijen zijn er samen niet uitgekomen. Reden waarom de consument bij Kifid een klacht heeft ingediend.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument is van mening dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden door haar niet bij het afsluiten van de verzekering in 2016 deugdelijk te informeren over de dekking van zonnepanelen. De tussenpersoon heeft de consument verteld dat alles onder de Allrisk-verzekering gedekt is en de consument zich geen zorgen hoefde te maken. Hij heeft toen niet gesproken over het eventueel mee laten verzekeren van zonnepanelen. Als de tussenpersoon de consument deugdelijk had voorgelicht, zou zij de zonnepanelen hebben verzekerd. Dat is nu niet het geval en de verzekeraar heeft de schade aan de zonnepanelen van € 2.312,- niet uitgekeerd. De tussenpersoon moet die schade vergoeden.
- 2.5 Daarbij komt dat de tussenpersoon de consument ook later actief had moeten benaderen over het laten meeverzekeren van zonnepanelen, omdat zonnepanelen aan populariteit winnen. De consument heeft hierover nooit informatie van de tussenpersoon ontvangen.
- 2.6 Tot slot vindt de consument dat de verzekeringsvoorwaarden lastig te vinden zijn en er naar haar mening op grond van de rubriek 'glas' wel dekking bestaat voor de schade aan de zonnepanelen. De verzekeraar dient de schade dan ook te vergoeden. De consument verwijst hierbij naar de voorwaarden Woonhuis All Risks BGF 07-01, die zij op internet heeft geraadpleegd.

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

Welke vraag moet de commissie beantwoorden?

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de tussenpersoon zijn zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en gaat daar hieronder verder op in.

Aan welke regels moet de commissie toetsen?

- 3.2 Bij deze 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 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 de advisering.² De algemene zorgplicht uit het arrest van de Hoge Raad is ingevuld in de jurisprudentie. In dat 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 kennis neemt van feiten of omstandigheden die meebrengen dat de door hem beheerde verzekeringen mogelijk aanpassing behoeven. De assurantietussenpersoon is evenwel niet gehouden de consument eigener beweging te informeren over algemene marktontwikkelingen.⁴

¹ Zie Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, NJ 2003/375 overweging 3.4.1.

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, overweging 3.4.1.

⁴ Zie CvB 2020-020.

Heeft de tussenpersoon zijn zorgplicht geschonden?

- 3.3 De klacht van de consument komt er kort gezegd op neer dat de tussenpersoon haar niet bij het afsluiten van de verzekering en ook niet daarna erover heeft geïnformeerd dat zonnepanelen niet onder de Allrisk dekking vallen en apart moeten worden verzekerd. De commissie is van oordeel dat de klacht ongegrond is.
- 3.4 Toen de consument in 2016 de verzekering via de tussenpersoon afsloot, had zij nog geen zonnepanelen op het dak van haar woning laten installeren. Verder is gesteld noch gebleken dat de consument toen het voornemen had zonnepanelen aan te schaffen, laat staan dat zij de tussenpersoon daarvan op de hoogte had gebracht. Onder deze omstandigheden had de tussenpersoon geen aanleiding om de consument erop te wijzen dat zonnepanelen niet onder de Allrisk dekking vielen en dat die apart moesten worden verzekerd. Op hem rustte dan ook geen zorgplicht de consument hierover te informeren. De toegenomen populariteit om zonnepanelen te installeren maakt dit niet anders.
- 3.5 Hetzelfde geldt voor de periode na het afsluiten van de verzekering. De tussenpersoon heeft onweersproken gesteld dat de consument jaarlijks de relevante polis bescheiden heeft ontvangen. De consument kon uit die stukken opmaken dat zonnepanelen niet verzekerd waren. Als zij daarin verandering wilde brengen of daarover vragen had, dan had het op haar weg gelegen om de tussenpersoon te benaderen. De consument heeft dit nagelaten. Het enkele feit dat de verzekering een Allrisk dekking had, betekent niet dat zondermeer alles verzekerd is.⁵ Dat de tussenpersoon toezeggingen van die strekking heeft gedaan of bij de consument het vertrouwen daarin heeft gewekt, kan niet uit het dossier worden opgemaakt.
- 3.6 De consument stelt zich verder nog op het standpunt dat er wel dekking is onder de woonhuisverzekering. Dit standpunt moet aan de verzekeraar worden voorgelegd. Als de consument zich met het standpunt van de verzekeraar niet kan verenigen, kan zij tegen hem een procedure starten om hierover een oordeel te krijgen. Die beoordeling valt echter buiten het geschil tussen consument en tussenpersoon.
- 3.7 Op grond van het voorgaande oordeelt de commissie dat de tussenpersoon zijn zorgplicht tegenover de consument niet heeft geschonden. De klacht is daarom ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

⁵ Zie bijvoorbeeld ook GC Kifid 2022-0778.

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