

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0877

(mr. J.L.M. Luiten, voorzitter, mr. P. Neijt, mr. S.W.A. Kelterman, leden en mr. L.P. Stapel, secretaris)

Datum uitspraak	21 november 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Assurantiekantoor Fransman/de Woonbootspecialist B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de tussenpersoon
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden en wet- en regelgeving

Samenvatting

Woonbootverzekering. Zorgplicht tussenpersoon. De consument heeft een beroep op de verzekering gedaan nadat zijn woonark is gezonken. De verzekeraar heeft dekking afgewezen, onder verwijzing naar de verzekeringsvoorwaarden. Hierin staat dat schade niet verzekerd is als openingen in de woonark lager liggen dan 20 centimeter van de waterlijn (het vrijboord). De consument is van mening dat de tussenpersoon hem actief op deze uitsluiting had moeten wijzen. De commissie is van oordeel dat de tussenpersoon de consument voldoende heeft geïnformeerd. Van een zorgplichtschending is geen sprake. Vordering 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) de klachtbrief van de belangenbehartiger van de consument en het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de tussenpersoon; 3) de repliek van de vertegenwoordiger van de consument en 4) de dupliek van de tussenpersoon.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 oktober 2023. De consument was aanwezig samen met zijn echtgenote en de heer [naam 1], gepensioneerd verzekeringsmakelaar. De consument werd tijdens de zitting vertegenwoordigd door mr. K. Westerbaan, advocaat. Namens de tussenpersoon waren aanwezig mevrouw [naam 2] en mevrouw [naam 3]. Zij werden bijgestaan door mr. P.M. Leerink, advocaat en mr. [naam 4], stagiaire.
- 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 Op 21 mei 2021 heeft de consument telefonisch contact gezocht met de tussenpersoon in verband met een indicatieberekening voor een hypotheek ten behoeve van de aankoop van een woonark (verder te noemen de ark). Op 15 juni 2021 is hiertoe een opdrachtbevestiging opgemaakt en ondertekend. In aanloop naar de aankoop heeft de tussenpersoon de consument geadviseerd de ark te laten inspecteren.

2.2 Ten behoeve van de aankoop van de ark heeft de consument de ark op 7 juni 2021 door [X] laten inspecteren. In het inspectierapport van [X] staat -voor zover relevant-:

‘het inspecteren van het casco aan de binnen kant konden wij goed uitvoeren omdat de compartimenten goed toegankelijk waren via luiken in de vloer.

Hierbij hebben wij wat kleine haarscheurtjes geconstateerd, en in 1 compartiment veel ijzer bloot geconstateerd, ook 3 stand pijpen die nog open stonden. En een paar kleine grind nestjes gezien. Verder geen bijzonderheden aangetroffen.

Verzekering stelt m.b.t. de standpijpen een hoogte van minimaal 20 cm boven water niveau.’

2.3 In de bijlage bij het rapport staat verder nog vermeld -voor zover relevant-:

‘Standpijpen’

Bij standpijpen is de hoogte van belang. De meeste verzekeringen vragen een minimale uitwatering (is het verschil tussen waterlijn en de laagste opening van het casco) van 20 cm.’

2.4 Voor het verzekeren van de ark heeft de consument zich gewend tot de tussenpersoon. De tussenpersoon heeft de consument op 8 juli 2021 twee offertes van Onderlinge Brandwaarborg Maatschappij Noord Holland U.A. h.o.d.n. OBM (verder te noemen de verzekeraar) gestuurd.

2.5 Naast de offertes was bij deze e-mail ook de verzekeringskaart gevoegd die hoort bij de aangeboden verzekering. Op de eerste pagina hiervan staat naast een rood vlak met daarin een rood kruis de tekst ‘Wat is niet verzekerd?’ met daaronder de toelichting dat schade niet verzekerd is als het vrijboord of andere openingen lager dan 20 centimeter liggen. De tussenpersoon sloot zijn e-mail af met de woorden ‘Lees alle maar door, dan kunnen we bellen om het door te nemen.’

2.6 Op advies van de tussenpersoon heeft de consument vervolgens gekozen voor de offerte op basis van een verplichte inspectie en hiertoe het inspectierapport van [X] naar de tussenpersoon gestuurd.

- 2.7 Op 9 juli 2021 liet de tussenpersoon aan de consument weten dat de verzekeraar om een aanvullende rapportage had gevraagd, omdat [X] alleen naar het casco van de ark had gekeken en niet naar de rest van de ark. In afwachting daarvan was de verzekeraar wel bereid de ark in dekking te nemen op basis van de herbouwwaarde. Tevens zou een beperkte dekking gelden gedurende de periode dat de ark verbouwd zou worden.
- 2.8 Op 15 juli 2021 is de consument eigenaar geworden van de ark. De verzekeraar heeft de ark per die datum in voorlopige dekking genomen in afwachting van een ingevuld en ondertekend aanvraagformulier.
- 2.9 Op 24 juli 2021 heeft de consument het aanvraagformulier ingevuld en ondertekend. Op het aanvraagformulier heeft de consument de vraag *‘Zijn de standpijpen en overige openingen minimaal 20 cm boven de waterlijn?’* met *‘ja’* beantwoord.
- 2.10 Vervolgens heeft de consument op 27 juli 2021 de polis van de verzekeraar ontvangen met als ingangsdatum 15 juli 2021 en als verzekerd bedrag € 266.850,-. Op het polisblad staat dat het een bouwpolis betreft met als beginwaarde € 248.700,- en als eindwaarde € 285.000,-.
- 2.11 Op de verzekering zijn Algemene Voorwaarden 2018 (hierna de te noemen de voorwaarden) en Bijzondere Voorwaarden Watervillaverzekering 2019 (hierna te noemen de bijzondere voorwaarden) van toepassing.
- 2.12 In artikel I van de bijzondere voorwaarden staat dat als schade is ontstaan door een vrijboord lager dan 20 centimeter deze niet verzekerd is. Ter verduidelijking is vermeld dat standpijpen en andere openingen minimaal 20 centimeter boven de waterlijn moeten liggen of naar behoren moeten zijn afgedicht.
- 2.13 De consument heeft [X] opdracht gegeven de punten die bij de inspectie naar voren waren gekomen, te verhelpen. Ook heeft de consument, zoals geadviseerd door de tussenpersoon, [naam expert] gevraagd een inspectie van de volledige ark te verrichten. Nadat de tussenpersoon hier op 25 en 28 juli 2021 en 3 september 2021 navraag naar had gedaan, heeft de consument bij e-mail van 3 september 2021 aan de tussenpersoon laten weten dat de heer [naam expert] de ark pas zou inspecteren als de vloer en de wand erin zouden zitten. Op 15 februari 2022 berichtte de consument aan de tussenpersoon dat hij aan de verzekeraar had gemeld dat begin maart 2022 een afspraak met de expert zou worden gemaakt voor de inspectie.
- 2.14 Kort nadat de consument op de ark is gaan wonen, kreeg hij te maken met enkele zware stormen in de periode 16-21 februari 2022. Tijdens de storm kwam de ark scheef te liggen, waardoor water door de ventilatieopeningen naar binnen is gelopen. Dit heeft ertoe geleid dat de ark op 23 februari 2022 gedeeltelijk is gezonken.

- 2.15 De consument heeft vervolgens een beroep gedaan op de verzekering. De verzekeraar heeft op zijn beurt onderzoek laten doen naar de toedracht en de oorzaak van de schade. In het rapport van [naam schade-expert] van 22 maart 2022 staat hierover - voor zover relevant-:

'Schadeoorzaak

Het betonnen casco bezat voor het voorval onvoldoende vrijboord. De woonark is gezonken door het binnentreden van oppervlaktewater door de ventilatieopeningen in het betonnen casco.

De twee compartimenten ter plaatse van de twee ventilatieopeningen (aan de waterkant) zijn langzaam volgelopen. Dit heeft er uiteindelijk toe geleid dat de woonark nog meer slagzij is gaan maken / dieper in het water is komen te liggen / andere compartimenten ook zijn volgelopen. Met als eindresultaat dat er water over het betonnen casco is gelopen, waardoor de woonark gedeeltelijk is gezonken.

Het vrijboord van de woonark is tijdens de verbouwing afgenomen doordat er meer gewicht aan boord is gebracht. Er was circa 7 cm vrijboord ter plaatse van de twee ventilatieopeningen in het betonnen casco aan de waterkant, wanneer het betonnen casco gelijklastig in het water zou hebben gelegen. (...)'

- 2.16 Vervolgens heeft de verzekeraar onder verwijzing naar artikel I van de bijzondere voorwaarden de schadeclaim afgewezen.
- 2.17 Hierop heeft de consument een contra-expertise laten uitvoeren door [naam contra-expert]. De contra-expert kwam tot de conclusie dat het gedeeltelijk zinken van de ark het gevolg was van een combinatie van factoren. Door de stormen kwam de ark regelmatig schuin te liggen waardoor de ventilatieopeningen, mede door relatief hoge golfslag, regelmatig onder water kwamen te liggen. Hierdoor kon water binnentreden waardoor de ark nog schuiner kwam te liggen. Dit had weer tot gevolg dat het water alsmat sneller kon binnentreden met het uiteindelijk gedeeltelijk zinken tot gevolg. Ook heeft de contra-expert in zijn rapport vastgesteld dat het vrijboord ruim lager moet zijn geweest dan 20 centimeter.
- 2.18 De consument heeft de tussenpersoon aansprakelijk gesteld voor deze schade, omdat de tussenpersoon hem nooit heeft gewezen op de dekkingsuitsluiting zoals verwoord in artikel I van de bijzondere voorwaarden.

De klacht en vordering

- 2.19 De consument vordert dat de tussenpersoon zijn schade vergoedt, te weten € 226.700,- plus wettelijke rente berekend vanaf 23 februari 2022. Ook vordert de consument vergoeding van de door hem gemaakte buitengerechtelijke (incasso)kosten en een vergoeding voor rechtsbijstand conform het Liquidatietarief Kifid.

- 2.20 Ter onderbouwing van zijn vordering heeft de consument het volgende -zakelijk weergegeven- aangevoerd:
- 2.21 Het had op de weg van de tussenpersoon gelegen om de consument actief te wijzen op de uitsluiting in artikel I van de bijzondere voorwaarden en hem uit te leggen wat deze uitsluiting inhoudt en dat het belangrijk is om aan de gestelde voorwaarde te voldoen, omdat er anders geen dekking is. Te meer omdat het vrijboord nog zou kunnen veranderen vanwege de verbouwingswerkzaamheden waarvan de tussenpersoon op de hoogte was. Door dit niet te doen heeft de tussenpersoon zijn zorgplicht geschonden en is hij aansprakelijk voor de schade die daaruit is voortgevloeid.

Het verweer

- 2.22 De tussenpersoon heeft zich op het standpunt gesteld dat hij zijn zorgplicht niet heeft geschonden. Hiertoe heeft de tussenpersoon -voor zover relevant- de volgende verweren gevoerd.
- 2.23 De tussenpersoon bespreekt standaard met zijn klanten de specifieke aandachtspunten van een woonbootverzekering, waaronder het vrijboordvereiste. Omdat de meeste mensen niet weten wat dit begrip betekent, wijst de tussenpersoon erop dat het verschil tussen de waterlijn en openingen van de boot minimaal 20 centimeter moet zijn én dat dit belangrijk is voor de verzekeringsdekking. Daarbij wordt tevens het belang van een goed casco en een inspectie door de tussenpersoon benadrukt.
- 2.24 Het aanvraagformulier heeft de consument zelf ingevuld. De vraag die daarop wordt gesteld over het vrijboord en andere openingen heeft hij gelezen en beantwoord. Hij heeft hierover geen aanvullende vragen gesteld aan de tussenpersoon. Er mag daarom verondersteld worden dat hij begreep wat de term vrijboord inhield. In dit kader heeft de tussenpersoon nog aangevoerd dat de consument voor aankoop van de ark op een vrachtschip heeft gevaren en gewoond, wat met zich brengt dat hij er dus van op de hoogte moet zijn geweest dat het vrijboord van belang is.
- 2.25 Niet valt in te zien hoe een aanvullende e-mail van de tussenpersoon waarin gewezen zou worden op het vrijboord en de eis van 20 centimeter enig verschil had gemaakt. De consument heeft namelijk op 8 juli 2021 een e-mail ontvangen met daarbij onder andere de verzekeringskaart waarop een groot rood kruis staat bij de tekst 'Wat is niet verzekerd?' met daaronder de toelichting dat schade niet verzekerd is als het vrijboord lager is dan 20 centimeter.
- 2.26 De tussenpersoon heeft van meet af aan geadviseerd om [naam expert] voor de verbouwing de ark te laten inspecteren. Dit heeft de consument in samenspraak met de expert uitgesteld tot na de verbouwing. Overigens bestond er aanvankelijk geen zorg over het vrijboord, omdat hierover in het rapport van [X] niets was opgemerkt. [X] heeft de betoninspectie gedaan en alle openingen van de ark bekeken.

De ventilatieopeningen waar het in deze zaak om gaat heeft de inspecteur van [X] kennelijk niet opgemerkt, anders was dit wel teruggekomen in het rapport. Hierop heeft de tussenpersoon dus ook niet kunnen acteren. Aan de hand van de verbouwingsspecificaties bestond evenmin aanleiding om een hercalculatie te laten plaatsvinden.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de tussenpersoon toerekenbaar tekort is geschoten in de op hem rustende zorgplicht jegens de consument. Deze vraag beantwoordt de commissie ontkennend. In het hiernavolgende zal de commissie haar oordeel toelichten.

De zorgplicht van de tussenpersoon – juridisch kader

- 3.2 De rechtsverhouding tussen de consument en de tussenpersoon kwalificeert als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek). In het licht hiervan rustte op de tussenpersoon bij de uitvoering van deze opdracht ten behoeve van de consument een zorgplicht.
- 3.3 De inhoud van deze zorgplicht is in de rechtspraak ingevuld. Daaruit blijkt dat een tussenpersoon tegenover zijn opdrachtgever (in dit geval de consument) de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon mag worden verwacht. Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten. De tussenpersoon is daarbij gehouden informatie in te winnen bij de consument omtrent kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door hem verstrekte adviezen aansluiten bij de wensen en mogelijkheden van de consument. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon mag verder worden verwacht dat hij de consument zodanig informeert over de gevolgen van zijn keuze, dat de consument een weloverwogen beslissing kan nemen.

Is de tussenpersoon tekortgeschoten jegens de consument?

- 3.4 De consument vindt dat de tussenpersoon zijn zorgplicht voorafgaand aan het sluiten van de verzekering heeft geschonden, omdat hij niet actief is geweest op de dekkingsuitsluiting in artikel I van de bijzondere voorwaarden. De tussenpersoon heeft dit bestreden.

- 3.5 Allereerst stelt de commissie vast dat de tussenpersoon de consument voorafgaand aan het aanvragen van de verzekering heeft geadviseerd de ark te laten inspecteren voor aankoop. Uit de inspectie die vervolgens door [X] is uitgevoerd bleek dat drie standpijpen open stonden. Ter toelichting hierover is in het rapport opgenomen dat bij standpijpen de hoogte van belang is én dat de meeste verzekeraars vragen om een minimale uitwatering van 20 centimeter. Waarbij ook is vermeld dat met minimale uitwatering het verschil tussen waterlijn en de laagste opening van het casco wordt bedoeld.
- 3.6 Vervolgens heeft de tussenpersoon een e-mail met twee offertes aan de consument verstuurd met daarbij de verzekeringskaart en de van toepassing zijnde voorwaarden. In deze beide stukken wordt de uitsluiting duidelijk en nadrukkelijk vermeld. Ter zitting heeft de consument verklaard dat hij de bijlagen bij de e-mail slechts op hoofdlijnen heeft bekeken. De NAW-gegevens, de hoogte van de premie en het eigen risico heeft hij gecontroleerd. De voorwaarden heeft de consument, naar eigen zeggen, niet gelezen. Nu de tussenpersoon de consument in de e-mail nadrukkelijk heeft verzocht om de bijlagen door te nemen, mocht de tussenpersoon er vanuit gaan dat de consument dat had gedaan en mocht zij er dus vanuit gaan dat de consument bekend was met de uitsluiting en die begreep. Daar komt bij dat niet ter discussie staat dat de consument voor het sluiten van de verzekering zelf het aanvraagformulier heeft ingevuld en daarbij de vraag *'Zijn de standpijpen en overige openingen minimaal 20 cm boven de waterlijn?'* met *'ja'* heeft beantwoord. Hiermee staat naar het oordeel van de commissie in voldoende mate vast dat de tussenpersoon de consument bij het sluiten van de verzekering voldoende heeft begeleid en geïnformeerd over de hier van belang zijnde dekkingsuitsluiting. Gelet op het voorgaande kon en behoorde de consument bekend te zijn dat het vrijboord een belangrijk onderdeel van de verzekering was en mocht de tussenpersoon er gerechtvaardigd op vertrouwen dat de consument dit voldoende bekend en duidelijk was.
- 3.7 Het nog actiever informeren over het belang van het vrijboord, zoals de consument stelt, zou naar het oordeel van de commissie niet tot een andere uitkomst hebben geleid. Uit het rapport van [X] volgt namelijk niet dat er -naast de openstaande standpijpen- ook sprake was van ventilatieopeningen aan de buitenzijde van de ark die lager dan 20 centimeter van de waterlijn af lagen. Noch de consument, noch de tussenpersoon, waren er dan ook op bedacht dat er ventilatieopeningen waren die een zeker risico met zich brachten. Zelfs al zou de tussenpersoon de consument nog een keer nadrukkelijk op de dekkingsuitsluiting hebben gewezen, dan nog was de aanwezigheid van de ventilatieopeningen niet onder zijn aandacht geweest en was het gedeeltelijk zinken niet voorkomen.

Conclusie

- 3.8 Samenvattend komt de commissie dan ook tot het oordeel dat de tussenpersoon onder de gegeven omstandigheden heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon mag worden verwacht.
- 3.9 De klacht is ongegrond.

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 bijzondere voorwaarden

In het toepasselijke bijzondere voorwaarden is het volgende opgenomen:

I. Wat verzeker ik met de watervillaverzekering?

(...)

- *U bent verzekerd tegen schade die plotseling en onverwachts ontstaat. En ook voor schade die u per ongeluk zelf veroorzaakt.*

(...)

- *Niet verzekerd is:*
 - *Schade ontstaan door een vrijboord lager dan 20 centimeter, standpijpen en andere openingen dienen minimaal 20 centimeter boven de waterlijn te liggen of naar behoren afgedicht zijn*

(...)

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek, Boek 7

Artikel 400

1. *De overeenkomst van opdracht is de overeenkomst waarbij de ene partij, de opdrachtnemer, zich jegens de andere partij, de opdrachtgever, verbindt anders dan op grond van een arbeidsovereenkomst werkzaamheden te verrichten die in iets anders bestaan dan het tot stand brengen van een werk van stoffelijke aard, het bewaren van zaken, het uitgeven van werken of het vervoeren of doen vervoeren van personen of zaken.*
2. (...)'