

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-226 (mr. C.E. du Perron, voorzitter en mr. M.J. Vlasveld, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 22 december 2014  
Ingesteld door : Consumenten  
Tegen : De Hypotheker Hardenberg B.V., gevestigd te Hardenberg, verder te noemen de Adviseur  
Datum uitspraak : 24 mei 2016  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Uit de woning van Consumenten is onder andere gereedschap gestolen en is door de inbraak schade aan de woning ontstaan. Consumenten woonden vanwege de grootschalige verbouwing niet in de woning. De schade wordt door de verzekeraar vanwege de leegstand niet vergoed. Consumenten verwijten hun assurantieadviseur dat hij hen geen verzekering heeft geadviseerd die dekking bood en dat zij niet op de hoogte waren dat zij niet verzekerd waren bij langdurige leegstand. In deze procedure staat vast dat de adviseur op de hoogte was van de verbouwing en de ingrijpende aard daarvan. De Commissie is van oordeel dat het niet mogelijk was een verzekering te advisering met dekking bij langdurige leegstand. Het had echter op de weg van de Adviseur gelegen om bij Consumenten te informeren naar een mogelijk leegstand. Hij had Consumenten er dan op moeten wijzen dat geen volledige dekking bestond. Consumenten hebben naar het oordeel van de Commissie voldoende aannemelijk gemaakt dat wanneer zij op de hoogte waren van de beperkte dekking, zij het gereedschap niet in het huis hadden laten liggen. Zij zouden, zoals zij ook nu het geval is, het gereedschap meenemen vanaf hun ouderlijk huis. Omdat met deze handelwijze het gereedschap niet ontvreemd had kunnen worden, dient de Adviseur de schade te vergoeden. Vordering toegewezen.

### **I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consumenten ondertekende klachtformulier, met bijlagen;
- het verweerschrift van de Adviseur, met bijlagen;
- de repliek;
- de aanvulling op de repliek inclusief bijlagen van 22 juli 2015;
- de reactie van de Adviseur op de aanvulling;
- het verslag van de mondelinge behandeling van 27 november 2015;
- de reactie van de Adviseur op het verslag van 16 december 2015.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 27 november 2015 te Den Haag. De gemachtigde van de Adviseur heeft vanuit Kifid per abuis per telefoon het bericht ontvangen dat de mondelinge behandeling geen doorgang zou vinden. Derhalve is aan de zijde van de Adviseur niemand verschenen. Aan de zijde van Consumenten zijn verschenen: Consument en gemachtigde. Van de zitting is een verslag gemaakt. De Adviseur heeft daarop bij e-mailbericht van 16 december 2015 gereageerd.

## 2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 In september 2012 hebben Consumenten zich gewend tot de Adviseur. De heer [X], die toentertijd werkzaam was bij de Adviseur, heeft Consumenten geadviseerd over en bemiddeld bij het afsluiten van een hypothecaire geldlening en de bijkomende verzekeringsovereenkomsten. De geldlening was ten behoeve van de aankoop van een perceel met woonhuis en schuren aan de [straat] te [plaats].
- 2.2 Het woonhuis en de bijgebouwen dienden grondig gerenoveerd te worden. Consumenten zijn gestart met de verbouwing en woonden gedurende de verbouwing in hun ouderlijk huis.
- 2.3 Met ingang van 15 januari 2013 heeft Woongarant (hierna de verzekeraar) dekking verleend voor onder andere opstal en inboedel met als risicoadres de [straat] te [plaats].
- 2.4 In artikel 7.1 van de Algemene voorwaarden All-in Woonpakket 0112 staat opgenomen:  
*“Verzekeringnemer dient verzekeraar zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 2 maanden, op de hoogte te brengen van: (...) b. leegstand van het gebouw (...) e. verbouwing van de woning.”*  
Artikel 7.4 vermeldt: *“Verzuimt de verzekeringnemer tijdig kennis te geven van de risicowijzigingen genoemd onder artikel 7.1 dan vervalt elk recht op schadevergoeding 2 maanden na de datum van de risicowijziging, tenzij de verzekering ook na de kennisgeving ongewijzigd zou zijn gecontinueerd. (...)”*.
- 2.5 Tussen 24 mei en 25 mei 2014 is er ingebroken in de woning en de schuren aan de [straat]. Daarbij zijn divers (elektronisch) gereedschap, een koffiezetapparaat, een radio/cd-speler en een bouwradio gestolen. Bij de inbraak is schade ontstaan aan de kozijnen en deuren van een tweetal schuren en van het woonhuis. Van de inbraak is op 2 juni 2014 een proces-verbaal van aangifte opgemaakt.
- 2.6 In het voorlopig verkort rapport van expertise van 11 juni 2014 staat vermeld dat sprake is van inbraakschade. De schaderaming is € 8.000,- ten aanzien van de inboedel en € 2.000,- voor opstal. Hierin staat ook opgemerkt: *“Na aankoop van de woonboerderij in november 2012 is men gestart met een zeer ingrijpende renovatie. Deze is nog lang niet afgrond. Het pand wordt niet bewoond.*
- 2.7 Bij e-mail van 16 juni 2014 heeft de verzekeraar bericht dat gebleken is dat het pand niet wordt bewoond. Onder verwijzing naar artikel 7.1 van de algemene voorwaarden neemt verzekeraar een afwijzend dekkingstandpunt in.
- 2.8 Op 2 juli 2014 is een nieuw polisblad afgegeven met dekking voor inboedel en opstal. Bij de opstaldekking is een leegstand-clausule opgenomen. Op het polisblad voor de inboedelverzekering is de volgende tekst vermeld: *“Voor de inboedel (...) is de volgende dekking van kracht: diefstal, (...). De diefstal- en/of vandalismedekking is uitsluitend van kracht indien er aanwijsbare verbreking van en/of geweldpleging aan de afsluitingen van het gebouw waarin de*

*inboedel zich bevindt wordt vastgesteld.”*

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering*

3.1 Consumenten vorderen € 10.000,-, zijnde de door de verzekering niet gedekte schade.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Adviseur heeft bij de advisering van de verzekering jegens Consumenten niet de zorg betracht die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam assurantieadviseur mag worden verwacht.

3.3 Consumenten voeren hiertoe de volgende argumenten aan:

- 3.3.1 De Adviseur was op de hoogte van de ingrijpende verbouwing die Consumenten gingen uitvoeren. Dit blijkt uit de verbouwingskosten die zijn opgenomen in het advies. Ook hebben Consumenten tijdens het adviesgesprek foto's laten zien van het woonhuis. Dat dit niet voor bewoning geschikt was, is ook medegedeeld. Het was de Adviseur ook bekend dat Consumenten nog thuiswonend waren en vanuit daar het huis zouden opknappen omdat dit dubbele woonlasten scheelde. Ook is in het adviesgesprek de vraag aan de orde geweest of de verbouwing wel binnen een jaar klaar zou zijn. Van de verbouwing en de bijbehorende leegstand is door de Adviseur geen melding gemaakt bij de verzekeraar, terwijl dit wel op zijn weg had gelegen.
- 3.3.2 Of de Adviseur al dan niet wist of Consumenten in de woning verbleven is overigens niet relevant, omdat hij zelf dit punt ter sprake had moeten brengen. De Adviseur had bij Consumenten moeten nagaan of er tijdens de verbouwing sprake zou zijn van leegstand. Voorts is het gebruikelijk dat contact wordt opgenomen met verzekerden of leegstand van toepassing is. Verzekeraars kunnen onder bepaalde voorwaarden een dekking afgeven tegen een hogere premie.
- 3.3.3 De Adviseur heeft Consumenten niet geattendeerd op de gevolgen voor de dekking van hun woonverzekering bij verbouwing. Dit had de Adviseur wel moeten doen omdat verbouwing gevolgen heeft voor de dekking van de verzekering ingevolge artikel 7.4 van de algemene voorwaarden.
- 3.3.4 De Adviseur had zorg moeten dragen voor een verzekering die wel dekking bood gedurende de periode van verbouwing en leegstand. Er zijn wel degelijk verzekeringen die dekking bieden bij leegstand zoals Rivez. Van Breda verzekering biedt dekking bij leegstand gedurende een periode van 180 dagen. Daarna kan het met diezelfde periode verlengd worden.
- 3.3.5 Consumenten waanden zich verzekerd terwijl de verzekering geen volledige dekking bood. Indien zij op de hoogte waren geweest van de beperkte dekking hadden zij nadere maatregelen getroffen. Zo hadden zij eerder de woning kunnen betrekken of de verbouwing kunnen versnellen. Voorts hadden Consumenten tijdens de verbouwing de gereedschappen niet meer in de schuur laten liggen maar deze aan het einde van de dag meegenomen naar het ouderlijk huis. Zij zouden bepaald gereedschap dan hebben meegenomen als zij voornemens waren het te gebruiken. Dit doen zij op dit moment ook.

Deze handelwijze achtten zij vanzelfsprekend en Consumenten begrijpen niet dat dit in twijfel wordt getrokken door de Adviseur.

- 3.3.6 Er bestaat geen dekking op de huidige verzekering. Consumenten achten het aanvechten van de afwijzing van de uitkering gezien de jurisprudentie ook niet kansrijk. Daarnaast heeft een uitkering op basis van coulance een grotere slagingskans indien dit vanuit de Adviseur wordt opgepakt vanwege de onderlinge verhouding tussen de Adviseur en de verzekeraar. De opvolger van de heer [X] heeft na de schademelding laten weten dat hij uitkering door de verzekeraar niet kansrijk achtte.

#### *Verweer van de Adviseur*

3.4 De Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- 3.4.1 Niet ter discussie staat dat de Adviseur op de hoogte was of had moeten zijn dat sprake was van een verbouwing van de woning, hij de verzekeraar hierover niet heeft ingelicht en Consumenten niet heeft gewaarschuwd. Het staat echter niet vast dat de Adviseur daadwerkelijk een beroepsfout heeft gemaakt.
- 3.4.2 Consumenten hebben nagelaten de Adviseur volledig te informeren over de omvang van de verbouwing.
- 3.4.3 Het had op de weg van Consumenten gelegen om de Adviseur te informeren over de leegstand en de omvang van de verbouwing en de duur daarvan. De Adviseur was er niet van op de hoogte dat Consumenten niet in de woning zouden wonen. Volledige informatie is van belang voor een goede advisering. Consumenten hadden de Adviseur van volledige informatie moeten voorzien. Nu zij hierin in gebreke zijn gebleven, kan de schade niet op de Adviseur worden afgewenteld.
- 3.4.4 Consumenten hebben het aanvraagformulier ondertekend waarop de vraag met betrekking tot het pand 'bewoond' met 'ja' is aangeduid. Zij hadden bij het nalezen en voor het ondertekenen van dit document hierover de vraag kunnen stellen of het antwoord niet 'nee' had moeten zijn en dienen te informeren naar de eventuele gevolgen van het niet bewoond zijn van het pand. Voorts hebben zij de volgende verklaring op het aanvraagformulier ondertekend: *“Verzekeringnemer(s) verklaart/verklaren dat hij verder niets mede te delen heeft over het te verzekeren risico over zijn persoon en/of personen van een eventuele andere belanghebbende, dat voor het beoordelen van deze verzekeringsaanvraag van belang zou kunnen zijn.”*
- 3.4.5 De Adviseur betwist dat Consumenten als gevolg van het bovenstaande schade hebben geleden. Door de verzekeraar is een nieuw polisblad met leegstandclausule afgegeven toen hij wist dat sprake was van leegstand. Indien de Adviseur bij de verzekeraar melding had gemaakt van de leegstand, dan had deze geen dekking geboden. Derhalve was de schade als gevolg van diefstal ook dan niet gedekt geweest.
- 3.4.6 De door Consumenten gewenste dekking bij leegstand is niet mogelijk.
- 3.4.7 Het lijkt onwaarschijnlijk dat Consumenten anders hadden gehandeld als zij hadden geweten niet tegen diefstal verzekerd te zijn. De stelling van Consumenten dat zij eerder in de woning zouden zijn gaan wonen wordt met klem bestreden. Uit het proces-verbaal van aangifte blijkt dat Consumenten het gereedschap opgeborgen hadden in een stalen kast in een schuur die met een slot kon worden afgesloten. Hierdoor is de kans op diefstal klein. Niet aannemelijk is dat Consumenten meer zouden hebben gedaan. Bovendien vindt de Adviseur het merkwaardig dat de handelwijze van Consumenten afhankelijk is van het al dan niet verzekerd zijn.

Het verzekerd zijn geeft immers geen extra bescherming tegen diefstal maar geeft slechts een vergoeding van de schade in geval van diefstal. De stelling van Consumenten zou meebrengen dat, indien zij hadden geweten dat zij zelf de schade zouden moeten dragen en een derde deze niet zou vergoeden, zij pas dan aanvullende maatregelen hadden genomen.

3.4.8 Het is nog maar de vraag of de verzekeraar de diefstal terecht heeft afgewezen en of de rechtsbijstandverzekeraar van Consumenten voldoende heeft gedaan om verzekeraar tot een uitkering te bewegen. Er bestaat dekking indien de verzekeringnemer aannemelijk maakt dat de schade niet in verband staat met de verbouwing.

3.4.9 De Adviseur heeft zich ingespannen om de verzekeraar te bewegen tot uitkering over te gaan. De verzekeraar wil daar niet toe overgaan, ook niet op basis van coulance.

#### **4. Beoordeling**

4.1 Het was de Adviseur duidelijk dat Consumenten de woning en de daarbij behorende schuren gingen verbouwen. Het geschil strekt zich allereerst tot de vraag of de Adviseur had moeten zorgdragen voor een verzekering waarbij Consumenten gedekt waren tegen schade door diefstal. Ten tweede dient te worden beoordeeld of de Adviseur Consumenten had moeten wijzen op de beperkte dekking bij leegstand. Vervolgens zal de Commissie ingaan op de schade.

4.2 Uit de door Consumenten overgelegde stukken blijkt niet dat er een verzekering voorhanden was die gedurende een lange periode van verbouwing dekking zou bieden. De verzekering van Rivez kan alleen worden afgesloten onder de voorwaarde dat het pand wordt beheerd door een vastgoedbeheerder. Voorts biedt de verzekering van Van Breda alleen dekking bij leegstand voor een periode van 180 dagen, met de mogelijkheid van verlenging. Gezien de duur van de verbouwing ziet de Commissie deze verzekering niet als een reëel alternatief. De stelling van Consumenten dat de Adviseur zorg had moeten dragen voor een verzekering die dekking bood bij leegstand, wordt verworpen.

4.3 De volgende vraag die ter beantwoording voorligt, is of de Adviseur Consumenten had moeten informeren over de beperkte dekking bij de leegstand. Als verweer wordt aangevoerd dat de Adviseur niet op de hoogte was van de situatie en dat het op de weg van Consumenten had gelegen om hem daarover te informeren. Het staat echter vast dat de Adviseur op de hoogte was van de verbouwing. Van een redelijk handelend en redelijk bekwaam assurantieadviseur mag worden verwacht dat hij dan vraagt naar de aard en duur van de verbouwing en mogelijke leegstand. Immers, vanwege zijn kennis van verzekeringen, dient hij te weten dat verbouwing en leegstand een beperkte dekking mee kunnen brengen. Het verweer van de Adviseur dat het op de weg van Consumenten had gelegen om de Adviseur volledig te informeren, slaagt niet. Het is juist bij uitstek de Adviseur die gezien voornoemde kennis bij de melding van de verbouwing de juiste informatie had dienen te vergaren teneinde een goed en passend advies aan Consumenten te geven. Het was niet aan Consumenten om in te schatten welke informatie voor de Adviseur van belang kon zijn. Voorts is de stelling dat Consumenten het aanvraagformulier met daarop 'bewoond' hebben ondertekend niet onderbouwd. Overigens sluit de Commissie niet uit dat het aanvraagformulier is ingevuld door de medewerker van de Adviseur.

Gezien de stelling van de Adviseur dat hij niet op de hoogte was van de leegstand en hiervan bij de verzekeringsaanvraag ook geen melding heeft gemaakt bij de verzekeraar, heeft de Adviseur kennelijk onvoldoende navraag bij Consumenten gedaan. Dat Consumenten dit dan bij het tekenen van het formulier niet zouden hebben opgemerkt, doet aan de verantwoordelijkheid van de Adviseur niet af. Gesteld noch gebleken is dat Consumenten zelf het formulier verkeerd hebben ingevuld. Het vorenstaande brengt mee dat de Adviseur bij het adviseren over en bij de bemiddeling van het afsluiten van de verzekering, niet de zorg heeft betracht die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht. Derhalve is de Adviseur schadeplichtig.

- 4.4 Nu dekking was verleend en de Adviseur niet heeft gewezen op een onvolledige dekking bij verbouwing en leegstand, kan Consumenten niet worden verweten dat zij in de veronderstelling verkeerden dat zij volledig verzekerd waren. Door de Adviseur wordt betwist dat Consumenten schade hebben geleden als gevolg van het niet aanwezig zijn van de dekking. Hij stelt zich op het standpunt dat Consumenten niet anders zouden hebben gehandeld indien zij wisten dat zij niet verzekerd waren. De Commissie volgt de Adviseur hierin niet. Consumenten hebben duidelijk gemaakt dat zij er belang aan hechtten dat zij volledig waren verzekerd. Voorts hebben Consumenten gesteld dat zij sinds de diefstal en de wetenschap dat de verzekering hiervoor geen dekking biedt het benodigde gereedschap meenemen en vervolgens weer terugbrengen. Het gereedschap ligt opgeslagen in het ouderlijk huis. Dat Consumenten minder vergaande maatregelen tegen diefstal namen toen zij dachten verzekerd te zijn, is niet onbegrijpelijk. Zij hebben in die periode het gereedschap dagelijks opgeborgen in een stalen kast in een afgesloten schuur en dus niet onzorgvuldig gehandeld. De Commissie acht voldoende aannemelijk dat Consumenten bij de wetenschap dat zij niet volledig verzekerd waren, anders zouden hebben gehandeld. Daar het gereedschap bij deze handelwijze niet onvreemd had kunnen worden, dient de Adviseur de door Consumenten geleden schade te vergoeden.
- 4.5 Consumenten hebben de door hen gestelde schade onderbouwd door middel van een voorlopig expertiserapport. De hoogte van deze schade is door de Adviseur niet betwist, zodat deze vast komt te staan op een bedrag van € 10.000,-.
- 4.6 Gezien de stelling van de Adviseur dat de verzekeraar niet wil overgaan tot uitkering, ook niet op basis van coulance, behoeft hetgeen daarover verder is aangevoerd geen bespreking.
- 4.7 De conclusie is dat de Adviseur bij de advisering van de verzekeringen niet de zorg heeft betracht die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht. De Adviseur dient de schade die Consumenten dientengevolge hebben geleden te vergoeden. De Commissie wijst de vordering van Consumenten daarom toe.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat de Adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consumenten vergoedt een bedrag van € 10.000,-.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld)*