

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0994

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. E.C. Ruinaard, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, leden en mr. S. Rutten, secretaris)

Datum uitspraak	12 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Servion Groep, gevestigd te Wierden, verder te noemen de tussenpersoon
Aard uitspraak	Niet-Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Zorgplicht tussenpersoon. Inboedelverzekering. Bij een inbraak in haar woning zijn de sieraden van de consument gestolen. In verband met onderverzekering heeft de verzekeraar niet alle schade als gevolg van de diefstal van de sieraden van de consument uitgekeerd. De consument houdt de tussenpersoon voor het tekort aan uitkering aansprakelijk. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden door niet tijdig een adviesgesprek met de consument te houden en de waarde van de sieraden ter sprake te brengen. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 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; 5) de dupliek van de tussenpersoon; 6) de aanvullende stukken van de tussenpersoon; 7) de aanvullende stukken van de consument van na de hoorzitting en 8) de laatste reactie van de tussenpersoon.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor de hoorzitting op 14 augustus 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de tussenpersoon waren aanwezig de heer [naam 1] en de heer [naam 2]. De tussenpersoon werd vertegenwoordigd door mevrouw mr. [naam 3], jurist bij de Vereende.
- 1.3 De tussenpersoon heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Het gevolg hiervan is dat de uitspraak niet bindend is en partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument en haar toenmalige partner hebben op 17 april 2018 met de tussenpersoon een serviceabonnement dienstverlening afgesloten. In dit serviceabonnement is onder meer bepaald dat iedere 30 maanden een adviesgesprek plaatsvindt. Bij het afsluiten van dit abonnement is door de toenmalige partner een inboedelwaardemeter ingevuld. Op de inboedelwaardemeter is aangevinkt dat er voor niet meer dan € 6.000,- aan lijfsieraden zijn.
- 2.2 In 2021 heeft de consument de tussenpersoon bericht dat de relatie met haar toenmalige partner was geëindigd. Omdat de consument in de woning bleef wonen, is de inboedelverzekering vervolgens op haar naam gezet. Per e-mail van 1 september 2021 heeft de tussenpersoon aan de consument een overzicht gestuurd van de door te voeren wijzigingen in de verzekeringen en premies. De tussenpersoon heeft de consument in die e-mail verzocht een nieuwe inboedelwaardemeter in te vullen. Bij e-mail van 3 september 2021 heeft de tussenpersoon om het IBAN-nummer van de consument verzocht met als bijlage de inboedelwaardemeter. De consument heeft op beide verzoeken niet gereageerd.
- 2.3 De inboedelverzekering is vervolgens voortgezet op basis van een verzekerde som van € 82.000,00 (alleenstaande dekking).
- 2.4 Op 22 november 2023 is ingebroken in de woning van de consument. Bij de inbraak zijn onder meer de sieraden van de consument gestolen. Een schade-expert heeft de totale waarde van de gestolen sieraden begroot op € 13.495,-. Met deze waardebepaling bleek dat de sieraden van de consument waren onderverzekerd. De waarde van de sieraden was in de periode 2018 – 2023 gestegen, de consument heeft toegelicht in ieder geval in de jaren 2021/2022 voor een bedrag van € 3.500,- aan sieraden te hebben verkregen. De verzekeraar heeft de consument € 6.000,- uitgekeerd voor de gestolen sieraden.
- 2.5 De consument heeft op 13 februari 2024 van de tussenpersoon vergoeding van de schade door de onderverzekering gevorderd. Ook heeft zij de lopende verzekeringen per direct opgezegd. De beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van de tussenpersoon heeft de vordering tot schadevergoeding afgewezen. De consument heeft vervolgens een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument vordert van de tussenpersoon schadevergoeding van € 7.495,-. De consument voert ter onderbouwing van haar vordering de volgende argumenten aan.

- 2.7 De tussenpersoon is tekortgeschoten in zijn zorgplicht. Tijdens de schadeafhandeling bij de verzekeraar is de consument erachter gekomen dat haar sieraden waren onderverzekerd en dit is te wijten aan de tussenpersoon. Ondanks dat zij een serviceabonnement met de tussenpersoon had, heeft er sinds 2021 geen adviesgesprek plaatsgevonden. Gedurende die tijd hebben er dan ook geen periodieke dekkingscontroles plaatsgevonden. Als er al gesprekken hebben plaatsgevonden, dan zagen deze op de ondernemingen die zij voert. Het is de consument zelf geweest die op enig moment een e-mail heeft gestuurd, waarin zij vanwege de echtscheiding heeft verzocht de lopende verzekeringen te splitsen.
- 2.8 Ook nadat de consument en haar toenmalige partner uit elkaar waren gegaan, is er onvoldoende contact tussen partijen geweest. Dat de tussenpersoon destijds een inboedelwaardemeter heeft gestuurd, doet aan het voorgaande niets af. De e-mails zijn gestuurd naar zakelijke emailadressen. Eén e-mailadres is van het bedrijf van de toenmalige partner van de consument, die de consument niet meer kon inzien, en een ander emailadres was van het bedrijf dat de consument destijds had. In die tijd had de consument een roerige periode, waardoor zij haar mails niet altijd checkte. De tussenpersoon had niet zomaar de verzekerde som op alleenstaande dekking mogen zetten. Dit temeer omdat de tussenpersoon ervan op de hoogte had kunnen zijn dat de consument in het bezit was van veel sieraden, omdat hij haar in het dorp had zien lopen. De tussenpersoon had meer moeten doen om onderverzekering te voorkomen.
- 2.9 Tot slot is de consument van mening dat de tussenpersoon haar verzekeringspakket niet per direct had mogen beëindigen nadat zij dit pakket had opgezegd. De tussenpersoon had hierbij een opzegtermijn in acht moeten nemen.

Het verweer

- 2.10 De tussenpersoon voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de tussenpersoon zijn zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden. De commissie oordeelt dat de tussenpersoon zijn zorgplicht niet heeft geschonden.

Waar moet de commissie aan toetsen?

- 3.2 De rechtsverhouding tussen een assurantietussenpersoon en de consument is een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Op grond van artikel 7:401 BW is een tussenpersoon verplicht om bij zijn werkzaamheden voor een verzekeringnemer de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot verwacht mag worden.

De inhoud van deze 'zorgplicht' is nader ingevuld in de rechtspraak. Of de zorgplicht geschonden is of niet, hangt af van de omstandigheden van het geval.

- 3.3 Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantie-tussenpersoon mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn klanten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zijn klant op zorgvuldige wijze adviseert. Neemt de tussenpersoon niet de vereiste zorg in acht, dan is hij aansprakelijk voor de schade die de klant als gevolg daarvan lijdt.¹ Wanneer sprake is van een service-abonnement, dient de tussenpersoon met regelmaat te controleren of de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen nog passend zijn. Deze controle dient in ieder geval plaats te vinden binnen de termijn die partijen hebben afgesproken. In dit geval is een termijn van 30 maanden overeengekomen.

Heeft de tussenpersoon zijn zorgplicht geschonden?

- 3.4 De consument vindt dat de tussenpersoon zijn zorgplicht jegens haar heeft geschonden door geen periodiek adviesgesprek met haar te houden, waardoor haar sieraden onderverzekerd waren en de verzekeraar niet alle schade door de diefstal van die sieraden heeft uitgekeerd. De tussenpersoon vindt dat hij voldoende heeft gedaan om onderverzekering te voorkomen, dat de consument zelf heeft nagelaten de inboedelwaardemeter in te vullen en niet heeft doorgegeven dat er een bedrag aan sieraden is bijgekomen. De tussenpersoon geeft aan in maart 2019 en in juni 2021 met de consument te hebben gesproken over haar privé verzekerings situatie. De tussenpersoon heeft gespreksnotities, een uitdraai uit het digitale dossier, e-mails van 1 en 3 september 2021 waarin wordt verwezen naar het eerdere gesprek tussen partijen en appberichten overgelegd. Hieruit blijkt volgens de tussenpersoon dat de overleggen wel degelijk hebben plaatsgevonden. Ter zitting heeft de tussenpersoon toegelicht dat tijdens adviesgesprekken sowieso de waarde van de inboedel wordt besproken en dat dit ook in dit geval is gebeurd. Bij de inboedel hoort ook de waarde van lijfsieraden. In de gesprekken die met de consument hebben plaatsgevonden heeft zij niet aan de orde gesteld dat zich een wijziging in de waarde van de inboedel heeft voorgedaan. Daarbij komt dat de consument niet heeft gereageerd op het verzoek van 1 en 3 september 2021 om de inboedelwaardemeter in te vullen. Als de consument niet aangeeft dat de verzekerde situatie wat betreft de sieraden is gewijzigd, hoefde de tussenpersoon dit redelijkerwijs ook niet te weten. De tussenpersoon vindt dat hij correct heeft gehandeld, al het redelijke heeft gedaan en dus niet te kort geschoten is in zijn zorgplicht.
- 3.5 De commissie overweegt allereerst dat vast is komen te staan dat de tussenpersoon naar aanleiding van de scheiding tussen de consument en haar toenmalige partner, meerdere keren aan de consument heeft verzocht de inboedelwaardemeter in te vullen en dat de consument hierop niet heeft gereageerd. Dat de e-mails naar 'onjuiste' e-mailadressen is gestuurd baat de consument ook niet.

¹ Zie ook GC Kifid 2021-0070 en GC Kifid 2021-0786.

De commissie heeft begrip voor het standpunt van de consument dat zij destijds in een roerige periode leefde, maar dit staat er niet aan in de weg dat ze de e-mails in ieder geval op haar zakelijke mailadres heeft ontvangen. Zij heeft ook vanaf dat zakelijke mailadres met de tussenpersoon gecorrespondeerd. Dit wordt ook niet door de consument betwist. De verschillende verzoeken hadden voor de consument aanleiding moeten zijn de inboedelwaardemeter in te vullen en toe te sturen. Daar komt bij dat de consument niet tussentijds uit eigen beweging heeft gemeld dat zij sieraden had verworven die maakten dat de verzekerde waarde werd overschreden. Dat de tussenpersoon de consument in het dorp heeft zien lopen maakt het vorenstaande niet anders.

- 3.6 Op basis van het serviceabonnement dat is ingegaan op 17 april 2018 had uiterlijk medio oktober 2020 een adviesgesprek moeten plaatsvinden. Uit de door de tussenpersoon overgelegde stukken blijkt dat op 12 maart 2019 en op 16 juni 2021 een adviesgesprek heeft plaatsgevonden, waarbij ook de privéverzekeringen van de consument zijn besproken. Met deze toelichting en de stukken uit zijn digitale dossier heeft de tussenpersoon het verwijt van de consument op dit punt voldoende gemotiveerd betwist. Gelet op de gemotiveerde betwisting van de tussenpersoon is het aan de consument om aan te tonen dat de tussenpersoon heeft verzuimd om tijdig een adviesgesprek met de consument te houden. De consument stelt dat het gesprek in juni 2021 niet heeft plaatsgevonden en dat als er al een adviesgesprek heeft plaatsgevonden, het niet om haar privésituatie ging, maar om een gesprek over haar onderneming. De consument levert hiervoor een e-mailbericht aan waaruit blijkt dat de consument op 16 juni 2021 geen tijd had voor een gesprek vanwege andere verplichtingen. Dit e-mailbericht is echter onvoldoende om aan te tonen dat er in het geheel geen adviesgesprek tussen de tussenpersoon en de consument in die periode heeft plaatsgevonden. Dit gesprek had gezien de 30 maanden termijn uiterlijk 12 september 2021 moeten plaatsvinden. En daarom kan niet worden aangenomen dat de tussenpersoon zijn zorgplicht jegens de consument op dit punt heeft geschonden. Deze klacht is daarom ongegrond. De hierop gebaseerde vordering tot schadevergoeding zal worden afgewezen.

Mocht de tussenpersoon het verzekeringspakket per direct (laten) beëindigen?

- 3.7 De klacht van de consument dat de tussenpersoon het verzekeringspakket van de consument per direct heeft beëindigd, treft geen doel. De consument heeft de tussenpersoon namelijk verzocht om de verzekeringen per direct te beëindigen. Dat verzoek heeft de tussenpersoon uitgevoerd. Bovendien heeft zich in de tijd tussen de beëindiging van de verzekeringen en het moment waarop de nieuwe verzekeringen van de consument dekking boden, geen schade voorgedaan. Voor toewijzing van enige schadevergoeding bestaat daarom geen grond.

Conclusie

- 3.8 De commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat de onderverzekering van de sieraden van de consument is ontstaan doordat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden. Ook kan de tussenpersoon niet worden verweten dat hij de verzekeringen van de consument per direct heeft opgezegd. Die beëindiging met onmiddellijke ingang heeft de consument ook geen schade berokkend. De klacht van de consument is daarom ongegrond en de vordering van de consument zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. 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 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 2024 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 wet- en regelgeving

In deze bijlage is de relevante wetgeving opgenomen.

Artikel 7:400 Burgerlijk Wetboek

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. De artikelen 401-412 zijn, onverminderd artikel 413, van toepassing, tenzij iets anders voortvloeit uit de wet, de inhoud of aard van de overeenkomst van opdracht of van een andere rechtshandeling, of de gewoonte.

Artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek

De opdrachtnemer moet bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.