

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-239
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. A.H.W. Vink, mr. A.W.T. Wigger, leden en
mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 oktober 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Reinders Assurantiën B.V., gevestigd te Coevorden, verder te noemen
Adviseur
Datum uitspraak : 18 maart 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De brandschade in één van de schuren bij de woning van Consument is niet vergoed door de opstalverzekeraar omdat de schuren niet verzekerd waren. Consument verwijt Adviseur dat hij heeft nagelaten om voor het afsluiten van de opstalverzekering met Consument te bespreken of ook de schuren moesten worden verzekerd. Naar het oordeel van de Commissie heeft Adviseur wél zijn zorgplicht geschonden, maar heeft Consument niet aangetoond dat zij daardoor schade heeft geleden.

1. Procesverloop

- 1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief alle bijlagen. Hieronder zijn te verstaan het klachtenformulier, de aansluitend door Consument ingediende documenten, het verweerschrift, de reactie van Consument en de na de mondelinge behandeling door partijen ingediende stukken.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 mei 2019 en zijn aldaar verschenen.
- 1.3 Ter zitting van 13 mei 2019 zijn er namens Adviseur pleitaantekeningen met daarbij nog 11 bijlagen ingebracht. Beide partijen hebben na de zitting de gelegenheid gekregen om nog een nadere schriftelijke reactie in te dienen.
- 1.4 De Commissie heeft na bestudering van de nadere schriftelijke reacties van partijen geoordeeld dat een volgende mondelinge behandeling niet nodig is.

2. Waar gaat het om?

- 2.1 Consument was/is eigenaar van vier tegen elkaar gebouwde schuren bij haar woning. De daken van de schuren bestonden uit asbesthoudende golfplaten.

In de schuren was tot 2001 een madenkwekerij gevestigd. Sinds 2001 was de schuur die het dichtst bij de woning van Consument stond in gebruik als opslagplaats. De andere schuren werden niet meer gebruikt en waren afgesloten van gas en licht. Een foto van Google Street View van 11 mei 2017 toont dat het dak van een van die schuren is ingestort.

- 2.2 De gemeente heeft Consument gelast om de schuren te slopen. Op 20 april 2018 heeft Consument een offerte ontvangen van een asbestsaneringsbedrijf tot een bedrag van € 13.600,00 voor het slopen van de schuren tot de vloer. Consument heeft een regeling getroffen met de gemeente voor de financiering van deze sloop.
- 2.3 In de nacht van 10 op 11 juli 2018 is de achterste schuur afgebrand. Consument heeft de brandschade bij haar opstalverzekeraar gemeld. Maar de opstalverzekeraar heeft de schade niet vergoed omdat de woning, de daaromheen gelegen tuin en de paardenstal verzekerd zijn maar niet de voormalige bedrijfsgebouwen (de schuren).
- 2.4 Consument verwijt Adviseur als assurantietussenpersoon dat hij heeft nagelaten om voor het afsluiten van de nieuwe opstalverzekering op 1 april 2017, met Consument te bespreken of ook de schuren moesten worden verzekerd. Adviseur is tekortgeschoten in zijn zorgplicht jegens Consument. Consument ging er ten onrechte van uit dat de schuren onder de via Adviseur afgesloten nieuwe opstalverzekering verzekerd waren. Maar als de schuren onverzekerd en onverzekerbaar waren, had Adviseur dit toen tegen Consument moeten zeggen. Zij was dan eerder overgegaan tot de sloop van de schuren. De met die sloop gemoeide kosten waren dan aanzienlijk lager geweest dan de brandschade die Consument nu lijdt, omdat bij de brand asbest is vrijgekomen die moest worden opgeruimd.
- 2.5 Consument vordert van Adviseur vergoeding van haar schade van totaal € 74.345,00. Dit bedrag bestaat uit 'salvagekosten' van € 954,00, herstellkosten van de rioolkast van € 1.770,00, kosten van sloop en asbestsanering van € 70.906,00 en kosten van herstel van een elektriciteitskast van € 715,00. De totale schade moet worden vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 11 juli 2018.
- 2.6 Adviseur heeft verweer gevoerd. De Commissie zal dit verweer hierna bij haar beoordeling behandelen.

3. Beoordeling

Zorgplicht

- 3.1 De vraag die de Commissie eerst moet beantwoorden is of Adviseur voldaan heeft aan zijn zorgplicht. De Commissie oordeelt dat dit niet het geval is en zij licht haar oordeel hierna toe.

- 3.2 De assurantietussenpersoon moet bij zijn werkzaamheden voor de verzekeringnemer de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen. Dit betekent volgens de Hoge Raad in zijn uitspraak van 10 januari 2003 dat van de adviseur de zorg mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon. De uitspraak is te vinden op www.rechtspraak.nl onder ECLI:NL:HR:2003:AF0122. Die zorgplicht brengt mee dat de assurantietussenpersoon moet waken over de belangen van de verzekeringnemers bij de verzekeringen die tot zijn portefeuille behoren. Wat deze zorgplicht concreet inhoud en of de adviseur daar aan heeft voldaan jegens Consument hangt steeds af van de feiten en omstandigheden van het geval.
- 3.3 De buitendienstmedewerker van Adviseur heeft op de avond van 26 oktober 2016 een bezoek gebracht aan Consument en haar echtgenoot in verband met het oversluiten van de bestaande opstalverzekering. Consument was niet tevreden meer over de dienstverlening van haar vorige assurantietussenpersoon. De buitendienstmedewerker erkent dat er bij dat bezoek niet over de schuren is gesproken, omdat het donker was en hij de schuren daardoor niet heeft opgemerkt, de schuren niet op het polisblad van de lopende opstalverzekering stonden en omdat Consument zelf niet ter sprake heeft gebracht dat zij de schuren wilde verzekeren.
- 3.4 Het behoort tot de taken van een Adviseur om bij de advisering over een af (of over) te sluiten opstalverzekering, het te verzekeren risico in kaart te brengen. Daarbij mag van een redelijk handelend assurantietussenpersoon worden verwacht dat hij inventariseert welke de te verzekeren objecten zijn. In dit geval had het daarom op de weg van Adviseur gelegen om vast te stellen welke opstallen zich op het verzekerde risico-adres bevonden, hetzij door dit zelf te onderzoeken, hetzij door hierover bij Consument navraag te doen. In dit geval zou bij navraag zijn gebleken dat op het terrein naast de woning, de tuin en de paardenstallen ook nog de schuren stonden. Een redelijk handelend assurantietussenpersoon dient dan na te vragen of Consument die schuren niet ook wil verzekeren. Dat het donker was ten tijde van het bezoek van de buitendienstmedewerker doet niets aan die zorgplicht af. Integendeel, juist in dat geval is extra oplettendheid bij de bepaling van het te verzekeren risico geboden en dus lag specifieke navraag bij Consument voor de hand. Ook het feit dat de schuren niet expliciet genoemd waren op het polisblad van de lopende verzekering, ontslaat Adviseur niet van zijn zorgplicht om zelf na te gaan welke opstallen er waren en welke opstallen Consument wilde verzekeren. Adviseur had niet mogen volstaan met de bespreking van de woning en de paardenstallen. Hij had moeten nagaan of Consument ook de schuren wilde verzekeren. Adviseur heeft dat niet gedaan en is dus tekortgeschoten in de nakoming van zijn zorgplicht jegens Consument.

Schade

- 3.5 Of Consument ten gevolge van de schending van de zorgplicht door Adviseur schade heeft geleden, wordt bepaald door een vergelijking te maken van de werkelijke situatie waarin Consument zich bevindt na de schending van de zorgplicht met de situatie waarin Consument zich bevonden zou hebben als Adviseur zijn zorgplicht niet zou hebben geschonden.
- 3.6 In de werkelijke situatie heeft Consument schade geleden door de brand in de verst gelegen schuur die voor haar rekening blijft. Zou Consument geen of minder schade hebben gehad, als Adviseur zijn zorgplicht niet had geschonden en het mogelijk verzekeren van de schuren tijdig bij Consument ter sprake had gebracht? Consument heeft aangevoerd dat zij in dat geval geen schade zou hebben gehad omdat zij de schuren zou hebben verzekerd bij verzekeraar of bij een andere verzekeraar. Adviseur heeft aan de hand van verklaringen van drie opstalverzekeraars betoogd dat de schuren vanwege de staat van onderhoud en het aanwezige asbest niet te verzekeren waren. Consument heeft tegenover die verklaringen geen bewijzen overgelegd die haar standpunt ondersteunen. De Commissie gaat er daarom vanuit dat de schuren niet verzekeraar waren en dat Consument het brandrisico niet met een verzekering kon afdekken. Consument heeft dus geen schade geleden doordat zij niet de gelegenheid zou hebben gehad de schuren te verzekeren.
- 3.7 Consument heeft tijdens de mondelinge behandeling van haar klacht ook aangevoerd dat zij de schuren eerder zou hebben gesloopt als Adviseur haar er tijdig op gewezen had dat de schuren niet verzekerd waren en ook niet verzekerd konden worden. Adviseur heeft dit bestreden en aangevoerd dat Consument jarenlang heeft gewacht met het slopen van de schuren, omdat zij daarvoor geen geld had. Pas toen de gemeente Consument dwong om de schuren te slopen is Consument in beweging gekomen, waarbij zelfs met de gemeente een regeling getroffen moest worden voor de financiering van deze sloop. Adviseur acht het om die reden hoogst onwaarschijnlijk dat Consument eerder tot de sloop zou zijn overgegaan, indien zij er door Adviseur in 2016 of daarna op zou zijn gewezen dat de schuren onverzekerd en onverzekerbaar waren. Consument heeft op haar beurt nog gesteld dat zij de sloopkosten, die door de aanwezige asbest € 14.000,00 bedroegen, gefinancierd zou hebben door het aanpassen van haar hypotheek, door een kortlopende lening bij de bank of door het verkopen van één hectare van haar land. Consument heeft echter nagelaten haar stelling nader met bewijzen te onderbouwen, terwijl dit gelet op de gemotiveerde bestrijding daarvan door Adviseur wel op haar weg lag. De Commissie is in het licht van het voorgaande van oordeel dat niet voldoende aannemelijk is geworden dat Consument eerder tot sloop van de schuren zou zijn overgegaan, als zij tijdig had geweten dat de schuren niet verzekerd waren en ook niet konden worden verzekerd. Dit betekent dat het ontstaan van de door Consument gestelde schade niet het gevolg is van de tekortkoming van de Adviseur.

3.8 Uit het voorgaande volgt dat de Adviseur naar het oordeel van de Commissie wél zijn zorgplicht heeft geschonden, maar dat niet is aangetoond dat Consument daardoor schade heeft geleden. De vordering zal worden afgewezen.

4 Beslissing

De Commissie wijst de vordering van Consument af.

Bindend advies: In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.