

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0559

(mr. E.C. Ruinaard, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. J. van der Groen, leden en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Datum uitspraak	11 juli 2025
Klacht van	De consument
Tegen	OpGroen Verzekeringen B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de tussenpersoon
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Opstalverzekering. Zorgplicht tussenpersoon. Behandelbaarheid. De consument heeft zijn woning verhuurd, omdat hij voor werk (tijdelijk) in het buitenland woont en heeft daarom aan de tussenpersoon gevraagd om een verzekering af te sluiten met volledige dekking. Na een storm heeft hij zijn schade niet volledige vergoed gekregen. Hij vindt dat de tussenpersoon daarom zijn zorgplicht tegenover hem heeft geschonden en zijn schade moet vergoeden. De commissie stelt allereerst vast dat de consument aan het consumentbegrip in het reglement voldoet, omdat de definitie van dit begrip onder andere wordt ontleend aan artikel 2 van Richtlijn 93/13/EEG. Het Europese Hof van Justitie heeft in zijn arrest van 24 oktober 2024 voor recht verklaard dat de natuurlijke persoon die een enkele woning aankoopt om te verhuren onder het begrip 'consument' van artikel 2 van Richtlijn 93/13/EEG valt als hij hiermee handelt buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteiten. De commissie oordeelt dat de tussenpersoon weliswaar zijn zorgplicht heeft geschonden, maar dit heeft niet tot schade geleid. 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 en 5) de dupliek van de tussenpersoon.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 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 De consument heeft via bemiddeling van Aon Nederland C.V. (de rechtsvoorganger van de tussenpersoon)¹ onder andere een opstalverzekering gesloten met de Clause Expats met een verhuurde woning in Nederland. Als een verzekerd woonhuis verhuurd wordt, geldt volgens het polisblad van de opstalverzekering een extra eigen risico per gebeurtenis van € 250,-. De gevolmachtigde van de verzekering is OneUnderwriting B.V. (hierna de gevolmachtigde). ASR Schadeverzekering N.V. (40%) en Nationale-Nederlanden Schadeverzekeringsmaatschappij N.V. (60%) zijn de risicodragers van de verzekering. Omdat de ASR Schadeverzekering N.V. de leader is van de verzekeringen, zal deze in het vervolg met 'de verzekeraar' worden aangeduid.
- 2.2 De consument heeft op 9 november 2023 een claim ingediend op zijn opstalverzekering, omdat vanwege extreme weersomstandigheden zijn zonnescerm en kelder beschadigd zijn geraakt. De gevolmachtigde heeft CED ingeschakeld om de schade vast te stellen. Volgens CED is de schade aan het zonnescerm veroorzaakt door storm. CED heeft op haar beurt Lekkageservice Van Gerven ingeschakeld voor de schade aan de kelder.
- 2.3 Bij brief van 12 september 2024 heeft de gevolmachtigde de consument geïnformeerd dat de schade aan het zonnescerm (€ 1.444,97) min het eigen risico (€ 250,-) volledig wordt vergoed.
- 2.4 De consument heeft hiertegen bezwaar aangetekend, omdat de schade aan de kelder niet werd vergoed. Bij brief van 27 september 2024 heeft de gevolmachtigde aangegeven dat ten aanzien van de waterschade in de kelder door de expert is vastgesteld dat deze is veroorzaakt door water dat van buitenaf via de wanden van de kruipruimte binnenkomt. Daarnaast is er sprake van water dat binnenkomt via de doorvoeren van leidingen (water en gas) doordat die niet goed zijn afgedicht. In die brief heeft de gevolmachtigde ook gewezen op de uitsluitingen: schade die bestaat uit of veroorzaakt is door onvoldoende onderhoud, slijtage en/of constructiefouten, schade die bestaat in of het gevolg is van geleidelijk werkende (weers)invloeden en schade door vochtdoorlating van vloeren, muren of in kelders. Daarnaast heeft de gevolmachtigde erop gewezen dat het nemen van preventieve voorzieningen niet onder de dekking valt, omdat de consument tegen de expert had gezegd dat hij preventief een dompelpomp ging plaatsen en ook deze kosten ging claimen.
- 2.5 De discussie tussen de gevolmachtigde en de consument over de dekking heeft niet tot een oplossing geleid. De consument heeft daarom een klacht bij Kifid ingediend over de gevolmachtigde.

¹ Zowel Aon Nederland C.V. als OpGroen Verzekeringen B.V. zullen in het vervolg worden aangeduid met de tussenpersoon.

Tijdens de procedure bij Kifid heeft de verzekeraar de behandeling van de klacht van de gevolmachtigde overgenomen. Op grond van vraag 60. onder 1. en 2. van het reglement is de klacht uitgebreid en is de tussenpersoon betrokken. Bij uitspraak van heden in dossiernummer [nummer] is beslist op de klacht tegen de verzekeraar.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument vindt dat de tussenpersoon zijn zorgplicht tegenover hem heeft geschonden en daarom zijn schade moet vergoeden. De consument vordert een bedrag van € 6.068,- van de tussenpersoon. Dit bedrag bestaat uit € 1.444,97 in verband met de schade aan het zonnescerm die gedeeltelijk is vergoed en € 4.622,89 in verband met de schade aan de kelder. De consument is in 2021 naar Qatar geëmigreerd en daarom wilde hij zijn woning goed en volledig verzekerd achterlaten. Dat heeft hij met de tussenpersoon besproken. De consument mocht in redelijkheid verwachten dat alle schade verzekerd zou zijn en er dus volledige verzekeringsdekking was, omdat hij niet dagelijks toezicht op de woning heeft of kan ingrijpen als er iets gebeurt. Dat de schade mogelijk niet is verzekerd, komt omdat de tussenpersoon een verkeerde verzekering heeft afgesloten.

Het verweer

- 2.7 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 dient de vraag te beantwoorden of de tussenpersoon zijn zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden en als gevolg daarvan zijn schade moet vergoeden. De commissie zal eerst beoordelen of de klacht behandelbaar is, omdat de consument zijn woning (tijdelijk) verhuurt. Beoordeeld moet worden of deze verhuur kan worden beschouwd als een privéactiviteit. Alleen dan kan de klacht als klacht van een consument worden beschouwd.

Is de klacht behandelbaar?

- 3.2 Voor de beoordeling van de behandelbaarheid van de klacht dient aansluiting te worden gezocht bij het reglement van Kifid. In vraag 5. onder 1. van het reglement staat dat iedereen een klacht kan indienen die als privépersoon een financiële dienst afneemt voor privé-activiteiten, dus niet voor handels-, bedrijfs-, ambachts-, of beroepsactiviteiten. Als een financiële dienst ook voor zakelijke doeleinden van de natuurlijke persoon is afgenomen, dan mogen die doeleinden niet overheersen.

- 3.3 De definitie van het begrip consument in het reglement wordt onder meer ontleend aan artikel 2 van de Richtlijn 93/13/EEG oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten, artikel 1 van de Implementatiewet buitengerechtelijke geschilbeslechting consumenten en artikel 1:1 van de Wet op het financieel toezicht.
- 3.4 In eerdere uitspraken heeft de commissie geoordeeld dat klachten die betrekking hebben op de verhuur van een pand en waarbij het doel van de verhuur overheerst ten opzichte van het eigen gebruik, niet behandelbaar zijn, omdat verhuur wordt gezien als een ondernemingsactiviteit en deze activiteit dan overheerst.² De klager werd in die gevallen niet als consument in de zin van het reglement beschouwd.
- 3.5 Het Europese Hof van Justitie (hierna: HvJ EU) heeft op 24 oktober 2024³ een arrest gewezen over het consumentbegrip in Richtlijn 93/13/EEG, waardoor de commissie haar uitleg van het begrip consument in het reglement opnieuw dient te bezien.

Verruiming van het consumentbegrip

- 3.6 In het arrest van 24 oktober 2024 heeft het HvJ EU het volgende voor recht verklaard:

“(…) artikel 2, onder b), van richtlijn 93/13 aldus moet worden uitgelegd dat een natuurlijke persoon die een hypothecaire kredietovereenkomst sluit om de aankoop van één enkele woning te financieren, teneinde die onder bezwarende titel te verhuren, onder het begrip „consument” in de zin van deze bepaling valt wanneer hij handelt voor doeleinden buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit. Het enkele feit dat deze natuurlijke persoon inkomsten uit het beheer van dit onroerend goed tracht te verkrijgen, kan er op zich niet toe leiden dat hij niet langer onder het begrip „consument” in de zin van die bepaling valt.”

- 3.7 Hieruit volgt dat de natuurlijke persoon die een enkele woning aankoopt om te verhuren onder het begrip ‘consument’ van artikel 2 van Richtlijn 93/13/EEG valt als hij hiermee handelt buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteiten. De commissie is daarom van oordeel dat haar uitleg van het consumentenbegrip in die zin verruiming behoeft. Naar aanleiding van voornoemd arrest van het HvJ EU acht de commissie bij de beoordeling van de vraag of een klager voldoet aan het consumentenbegrip in het reglement de volgende omstandigheden relevant: het feitelijke gebruik van het pand, de hoedanigheid van de (contracts)partijen en de voorhanden zijnde bewijsstukken. Daarbij moet het steeds gaan om de concrete omstandigheden van het geval.

² Zie vergelijkbare uitspraken op grond van vraag 5.1. van het (oude) Reglement Geschillencommissie Kifid vanaf 1 april 2022 en artikel 60 van het (oude) Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) – Bemiddeling en (bindend) advies vanaf 1 april 2017 tot 1 april 2022: GC-Kifid 2023-0387, 2022-0434, 2018-648, 2018-069 en 2018-011. Te vinden op www.kifid.nl.

³ HvJ EU 24 oktober 2024, ECLI:EU:C:2024:919 / C-347/23 [Zabitoń](i).

- 3.8 Hierna zal de commissie de concrete omstandigheden in deze zaak in onderlinge samenhang bespreken om te beoordelen of de klacht behandelbaar is.

De klacht is behandelbaar

- 3.9 In deze zaak is het pand aangekocht voor eigen gebruik. De consument heeft het pand met zijn gezin als eigen woning gebruikt. Hij is de woning gaan verhuren, omdat hij voor werk (voor vijf jaar) naar het buitenland is verhuisd en hij de woning bij terugkomst in Nederland weer met zijn gezin wil gaan bewonen. De consument verhuurt de woning via een bemiddelingsbureau aan derden en ontvangt hieruit huurinkomsten. Consument heeft aangevoerd dat doel van de verhuur niet inkomstenverwerving is maar behoud van het pand in goede staat. Het hoofdinkomen van de consumenten wordt gevormd door zijn inkomen uit arbeid.

- 3.10 Op grond van voornoemde omstandigheden in onderling verband en samenhang bezien, is de commissie van oordeel dat de consument voldoet aan het consumentenbegrip in vraag 5. onder 1. van het reglement en dat zijn klacht daarom behandelbaar is. De commissie zal hierna inhoudelijk op de klacht van de consument ingaan.

Heeft de tussenpersoon zijn zorgplicht tegenover de consument geschonden?

- 3.11 Bij de vraag of de tussenpersoon zijn zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden, staat voorop dat een assurantietussenpersoon op grond van artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek tegenover zijn opdrachtgever verplicht is om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot verwacht mag worden. Als uitgangspunt geldt dat van een 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.⁴ Deze algemene zorgplicht is ingevuld in de jurisprudentie.

- 3.12 De consument heeft aangevoerd dat hij aan de tussenpersoon heeft gevraagd om een verzekering te sluiten met volledige dekking. Omdat niet al zijn schade is vergoed vindt hij dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden. De tussenpersoon heeft hier tegenin gebracht dat het begrijpelijk is dat de consument goed verzekerd wil zijn, maar dat dit niet betekent dat alle schades die ontstaan altijd gedekt zijn onder een verzekering. Volgens de tussenpersoon worden tijdens het afsluiten van een verzekering niet alle mogelijke risico's besproken, omdat dit niet mogelijk is en heeft hij een passende verzekering aan de consument geadviseerd. De tussenpersoon heeft aangevoerd dat er drie verschillende soorten opstalverzekering zijn en dat de consument conform zijn wens de meest uitgebreide dekking heeft gekregen, namelijk een verzekering met 'een van buiten komende onheilen dekking' of 'allrisk dekking' genaamd.

⁴ Zie Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, NJ 2003, 375, rov. 3.4.1.

- 3.13 De consument is in de gelegenheid gesteld aannemelijk te maken dat hij onder een andere verzekering wel dekking had gehad voor de waterschade aan zijn kelder. In reactie hierop heeft hij aangevoerd dat het niet redelijk is dat de onderhavige verzekering niet voldoet aan zijn wensen en dat het niet redelijk is dat zijn schade niet is gedekt. De commissie is van oordeel dat het op de weg van de tussenpersoon lag om de consument te wijzen op het feit dat ook een verzekering met de meest uitgebreide dekking uitsluitingsclausules kent. In die zin had de tussenpersoon een betere invulling aan zijn zorgplicht moeten geven. Dit heeft echter niet tot gevolg dat de consument schade lijdt, omdat niet aannemelijk is geworden dat de consument bij een andere verzekering dekking zou hebben gehad voor de waterschade aan zijn kelder. De vordering van de consument tot betaling van deze schade moet dan ook worden afgewezen.
- 3.14 De schade aan het zonnescherm is conform de verzekering volledig vergoed, namelijk de schade minus het eigen risico van € 250,- dat van toepassing is omdat de consument de woning verhuurt. Ook voor deze schade is niet aannemelijk geworden dat de consument onder een andere verzekering een betere dekking had gehad.

Conclusie

- 3.15 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de klacht van de consument ongegrond moet worden bevonden. Zijn vordering wordt daarom afgewezen.

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 2024, 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 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