

ECLI:NL:GHARL:2022:6991

| | |
|----------------------|--|
| Instantie | Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden |
| Datum uitspraak | 09-08-2022 |
| Datum publicatie | 11-08-2022 |
| Zaaknummer | 200.290.554 |
| Rechtsgebieden | Civiel recht |
| Bijzondere kenmerken | Hoger beroep |
| Inhoudsindicatie | Schending zorgplicht door assurantietussenpersoon wegens niet doorgeven van de eisen die de verzekeraar stelt aan het alarm van de te verzekeren auto. |
| Vindplaatsen | Rechtspraak.nl VFP 2022/122 |

Uitspraak

GERECHTSHOF ARNHEM-LEEWARDEN

locatie Arnhem
afdeling civiel recht, handel

zaaknummer gerechtshof 200.290.554
(zaaknummer rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht, 503142)

arrest van 9 augustus 2022

in de zaak van

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid

Commitment Verzekeringen B.V.,

gevestigd te Rhenen,

appellante en eiseres in het incident,

in eerste aanleg: gedaagde,

hierna: 'Commitment Verzekeringen',

advocaat: mr. M.J.R. Maas,

tegen:

[geïntimeerde]

wonende te [woonplaats1] ,
geïntimeerde en verweerder in het incident,
in eerste aanleg: eiser,
hierna: ` [geïntimeerde] ` ,
advocaat: mr. E.M. Uijtewaal.

1 Het verdere verloop van het geding in hoger beroep

- 1.1 Voor het verloop van de procedure tot 19 april 2022 verwijst het hof naar het arrest dat op die datum is geweest. Daarna heeft op 30 mei 2022 een mondelinge behandeling plaatsgevonden, waarvan proces-verbaal is opgemaakt.
- 1.2 Partijen hebben arrest gevraagd, waarna het hof arrest heeft bepaald.

2 De vaststaande feiten

- 2.1 Het hof gaat in hoger beroep uit van de feiten zoals beschreven in rechtsoverweging 2 (2.1 tot en met 2.14) van het (bestreden) vonnis van de rechtbank van 25 november 2020.
- 2.2 Aanvullend stelt het hof als feit vast dat de heer [naam1] van Commitment op 7 augustus 2018 een e-mailbericht heeft verzonden aan mevrouw [naam2] (echtgenote van [geïntimeerde]) met, voor zover van belang, de volgende inhoud:
“Ik heb nog even een vraagje naar aanleiding van de omzetting van de Mercedesen. Welke alarmsystemen zijn ingebouwd in de auto's?”

3 De motivering van de beslissing in hoger beroep

Inleiding

- 3.1 Commitment heeft ten behoeve van [geïntimeerde] als assurantietussenpersoon opgetreden bij het afsluiten van een autoverzekering voor een Mercedes (en ook voor een tweede, oudere Mercedes, maar dat speelt hier verder geen rol). Volgens [geïntimeerde] is Commitment daarbij tekortgeschoten in haar zorgplicht. [geïntimeerde] stelt dat Commitment heeft nagelaten hem (voldoende) te informeren over de door de verzekeraar (Reaal) gestelde eisen met betrekking tot een in te bouwen alarm en over de gevolgen van het niet voldoen aan die eis (geen dekking). [geïntimeerde] stelt dat hij daardoor schade heeft geleden aangezien, nadat de Mercedes was gestolen, Reaal dekking heeft geweigerd omdat de Mercedes niet beschikte over het vereiste alarm. Commitment bestrijdt dat zij haar zorgplicht heeft geschonden. Ook betwist zij het causaal verband tussen de zorgplichtschending en de schade en beroept zij zich op eigen schuld. Verder heeft zij de omvang van de schade bestreden.

3.2 De rechtbank heeft [geïntimeerde] in het gelijk gesteld en zijn vordering tot betaling van schadevergoeding tot een bedrag van € 48.295,90¹ en € 110,- toegewezen, vermeerderd met rente en buitengerechtelijke kosten en met veroordeling van Commitment in de proceskosten en nakosten. Commitment vordert in hoger beroep vernietiging van het vonnis van de rechtbank, veroordeling van [geïntimeerde] tot terugbetaling van wat op grond van het vonnis is betaald en veroordeling van [geïntimeerde] tot betaling van proces- en nakosten.

Zorgplicht is geschonden

3.3 Een assurantietussenpersoon dient tegenover zijn opdrachtgever de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot mag worden verwacht. Het is zijn taak te waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Wat er precies van de assurantietussenpersoon mag worden verwacht, hangt af van de omstandigheden van het geval. Daarbij is van belang de aard en inhoud van de opdracht en de belangen van de cliënt, voor zover kenbaar voor de tussenpersoon. Commitment wijst er terecht op dat stelplicht en bewijslast met betrekking tot een zorgplichtschending door de assurantietussenpersoon rusten op de verzekeringnemer. Echter, zeker in een geval waarin de assurantietussenpersoon wordt verweten iets te hebben nagelaten wat de zorgplicht meebracht, mag wel van hem worden verwacht dat hij dit voldoende gemotiveerd betwist door te onderbouwen waaruit blijkt dat hij dit wel heeft gedaan. De daartoe benodigde kennis bevindt zich immers voornamelijk in zijn domein.

3.4 Zoals hiervoor overwogen, stelt [geïntimeerde] zich op het standpunt dat Commitment bij het afsluiten van de verzekering voor de Mercedes heeft nagelaten hem (voldoende) te informeren over de door Reaal gestelde eisen met betrekking tot een in te bouwen alarm en over de gevolgen van het niet voldoen aan die eis (geen dekking). Het hof volgt dat standpunt. Daartoe is het volgende redengevend:

- i) Commitment wist dat Reaal als vereiste voor dekking stelde dat in de Mercedes nog een alarm moest worden ingebouwd dat minimaal voldeed aan alarmklasse SCM2 of hoger (niet in geschil is dat dit op 3 augustus 2018 door Reaal aan Commitment is meegedeeld);
- ii) Zoals Commitment ook zelf aangeeft, volgt niet al uit het aanvraagdocument van Reaal (de offerte) dat voor [geïntimeerde] duidelijk was dat er een eis gold met betrekking tot het alarm, integendeel: daarop staat bij deze Mercedes juist geen alarmeis vermeld;
- iii) Het lag daarom op de weg van Commitment om [geïntimeerde] hierover te informeren;
- iv) In de e-mail van 7 augustus 2018 doet de heer [naam1] van Commitment dat niet: hij vraagt slechts welk alarm is ingebouwd in de Mercedes (en in de oudere Mercedes), maar hij deelt niet mee welke eisen de verzekeraar aan het alarm stelt en ook niet dat er geen dekking bestaat als niet aan die eisen wordt voldaan;
- v) In zijn herinneringsmail van 15 augustus 2018 doet hij dat ook niet;
- vi) In de antwoordmail van [naam2] van 15 augustus 2018 spreekt zij slechts over de aanwezigheid van een startonderbreker in de Mercedes en verzoekt zij [naam1] contact op te nemen met de dealer voor meer informatie;
- vii) Commitment is niet concreet over wat daarna is gebeurd. Zij 'houdt het ervoor' dat [naam1] contact heeft opgenomen met de dealer en naar aanleiding daarvan heeft teruggekoppeld aan [geïntimeerde] / [naam2] dat de Mercedes alleen over een startonderbreker beschikte en niet over een vereist ingebouwd alarm. Maar zij zegt niet hoe, wanneer en aan wie is "teruggekoppeld", en hoe daarop is gereageerd. Het blijft slechts bij veronderstellingen en aannames en kennelijk heeft Commitment nagelaten haar dossier op orde te houden, wat wel van een tussenpersoon als professionele partij over het algemeen mag worden verwacht;
- viii) [naam1] is in zijn schriftelijke verklaring vaag: hij kan zich de gang van zaken niet exact herinneren, hij veronderstelt dat hij in de e-mail van 7 augustus 2018 (waarvan de inhoud toen nog niet bekend was) uitleg heeft gegeven over de alarmclausule van Reaal (wat dus niet juist is), en voegt daaraan toe dat het "ook kan zijn" dat hij het daarvoor al had uitgelegd en dat hij niet meer goed weet hoe het verder is gegaan.

- ix) Vaststaat dat [naam1] op 16 augustus 2018 heeft gebeld met Reaal met de vraag waarom voor de oude Mercedes een alarmklasse 2 noodzakelijk is en dat die vraag door Commitment opnieuw is gesteld op 20 augustus 2018, waarna Reaal op 29 augustus 2018 de alarmeis voor de oude Mercedes heeft ingetrokken en voor de nieuwe Mercedes heeft gehandhaafd. Commitment heeft niet concreet aangegeven dat en op welke wijze zij deze communicatie tussen haar en Reaal aan [geïntimeerde] heeft teruggekoppeld.

3.5 Als het hof al deze feiten en omstandigheden in onderling verband en samenhang beziet, kan het niet anders dan concluderen dat (i) de zorgplicht meebracht dat Commitment [geïntimeerde] had dienen te informeren over de door Reaal gestelde eisen met betrekking tot een in te bouwen alarm en over de gevolgen van het niet voldoen aan die eis (geen dekking), en (ii) Commitment de stelling van [geïntimeerde] dat zij dat heeft nagelaten onvoldoende gemotiveerd heeft weersproken. Daarom zal het hof uitgaan van de juistheid van die stelling (artikel 149 Rv) en komt het aan (tegen)bewijslevering door Commitment niet toe. Daarmee staat vast dat de zorgplicht is geschonden.

causaal verband en schade

3.6 Vaststaat dat [geïntimeerde] geen alarm in de Mercedes heeft laten inbouwen dat voldeed aan de eisen die Reaal daaraan stelde en dat om die reden Reaal na diefstal van de auto dekking heeft geweigerd. Daarmee is het causaal verband tussen de gemiste verzekeringsuitkering en de zorgplichtschending in beginsel gegeven. Commitment heeft namelijk geen grief aangevoerd tegen het uitgangspunt van de rechtbank (r.o. 4.12 van het bestreden vonnis) dat [geïntimeerde] een geschikt alarm zou hebben laten inbouwen indien hij door Commitment op de alarmeis van Reaal was gewezen.

3.7 Voor zover Commitment heeft willen betogen dat de alarmclausule waarop Reaal zich beroept onduidelijk is en dat [geïntimeerde] zich ten opzichte van Reaal met succes op de contra proferentem regel hadden kunnen beroepen en daarom causaal verband ontbreekt, overweegt het hof als volgt. Dit betoog faalt omdat Reaal zich in de discussie over de uitleg van de clausule heeft kunnen beroepen (en dat ook heeft gedaan) op de zeer duidelijke mededeling die zij op 3 augustus 2018 aan Commitment heeft gedaan over de eisen die golden voor het alarm. Tegen het voor de hand liggende uitgangspunt van de rechtbank dat Reaal die kennis van de tussenpersoon aan [geïntimeerde] had kunnen tegenwerpen heeft Commitment weliswaar een bezwaar aangevoerd, maar zonder dat deugdelijk te onderbouwen.

3.8 Commitment heeft nog aangevoerd dat [geïntimeerde] bij het aangaan van de verzekering niet heeft gemeld dat hij de Mercedes niet in eigendom had maar via een financial lease overeenkomst had gefinancierd (via zijn eenmanszaak) en dat Reaal, in het geval wel een alarm was ingebouwd, in dat feit aanleiding had gezien alleen een dekking tegen boekwaarde te accepteren. Daartoe heeft zij betoogd dat Reaal voor auto's die door middel van financial lease zijn gefinancierd alleen een verzekering voor de afkoopwaarde pleegt af te sluiten en niet een verzekering met een nieuwwaardeclausule, zoals die hier is afgesloten. Het hof stelt echter vast dat Commitment dit betoog op geen enkele wijze heeft onderbouwd. In het rapport van de door Reaal ingeschakelde expert is expliciet opgenomen dat de Mercedes door middel van financial lease was gefinancierd en uit niets blijkt dat hij of Reaal daarop is 'aangeslagen' in die zin dat sprake zou zijn van verzwijging of gevolgen. Ook ontbreekt een verklaring van Reaal die steun zou kunnen bieden aan het standpunt van Commitment.

3.9 Het causale verband tussen de gemiste verzekeringsuitkering en de schending van de zorgplicht kan op grond van het voorgaande worden aangenomen. De expert heeft de schade begroot op € 48.445,90 inclusief btw (de consumentenprijs plus meeruitvoeringen en accessoires). Commitment heeft haar standpunt dat ten onrechte is uitgegaan van schade *inclusief btw* op de zitting van het hof prijsgegeven. Wel handhaaft zij haar standpunt dat de schade niet meer kan zijn dan de afkoopwaarde van het leasecontract. Door [geïntimeerde] is echter aangegeven wat hij aan de

leasemaatschappij heeft betaald: een aanbetaling bij aanvang, de leasetermijnen tot aan de diefstal, en de resterende leasetermijnen na de diefstal. Kortom de gehele leasesom, die bestaat uit de koopsom plus een rentecomponent. Door Commitment is dat niet (voldoende) betwist. Het hof ziet dan ook niet in waarom de schade niet gelijk is aan in ieder geval de koopsom van € 44.277,- (plus de ingebouwde accessoires).

- 3.10 Commitment heeft haar bezwaar tegen toewijzing door de rechtbank van de gevorderde taxikosten op de zitting van het hof prijsgegeven.

Geen eigen schuld

- 3.11 Volgens Commitment treft [geïntimeerde] eigen schuld omdat (i) hij heeft stilgezeten nadat [naam2] aan [naam1] had gevraagd contact met de dealer op te nemen en (ii) van [geïntimeerde] had mogen worden verwacht dat hij de polis doornam en bij onduidelijkheid aan de bel zou trekken.
- 3.12 Het hof volgt Commitment niet in haar betoog. Feit is dat [naam1] bij [geïntimeerde] op 7 en 15 april 2018 enkel informeerde naar het alarm van de te verzekeren Mercedes, zonder te verwijzen naar de achterliggende reden van die vraag, en dat hij in reactie daarop door [naam2] namens [geïntimeerde] is verwezen naar de dealer. Het aan [geïntimeerde] gemaakte verwijt dat hij heeft stilgezeten gaat uit van de vooronderstelling dat hij daarna niets meer van [naam1] vernam (zie memorie van grieven onder 50). Het hof ziet niet in waarom [geïntimeerde] in dat geval in actie moest komen. Juist omdat hij niet wist waarom de vraag over het alarm was gesteld, [naam2] [naam1] had verwezen naar de dealer en [geïntimeerde] vervolgens niets meer hoorde van [naam1] mocht hij erop vertrouwen dat er kennelijk geen probleem was met betrekking tot de verzekeringsdekking. Dit wordt niet anders indien, zoals Commitment stelt en [geïntimeerde] betwist, [naam1] aan het begin van het traject gezegd zou hebben dat Centraal Beheer goedkoper was dan Reaal omdat zij geen alarmeisen stelde. In de offerte van 31 juli 2018 voor de polis bij Reaal staat immers voor de onderhavige Mercedes ook geen alarmeis.
- 3.13 Vervolgens komt dan de polis², waarin wordt vermeld dat op deze Mercedes clause "P1421 SCM alarmsysteem" van toepassing is. Zonder de kennis die Commitment wèl had (haar vakkennis, de mededeling van Reaal op 3 augustus 2018 en de communicatie op 16, 20 en 29 augustus als hiervoor vermeld) maar [geïntimeerde] niet, is uit die tekst niet in één oogopslag duidelijk wat daarmee wordt bedoeld, zoals Commitment ook zelf inziet. Met name blijkt daar niet uit dat het om alarmklasse 2 gaat en dat het niet gaat om een alarm "af fabriek", maar om een speciaal in te bouwen alarm. Wel staat op de volgende bladzijde van de polis:

"P1421 SCM alarmsysteem

De verzekering is aangegaan op voorwaarde dat de auto die op de polis staat is voorzien van een VbV/SCM alarmsysteem.

Het SCM-certificaat is drie jaar geldig. Na drie jaar bent u verplicht om aan te tonen dat het systeem is goedgekeurd bij een erkend inbouwbedrijf."

Uit die woorden blijkt ook niet van een alarmklasse 2, maar er valt wel uit op te maken dat er kennelijk inzake het alarm een eis wordt gesteld waarbij sprake is van een certificaat en inbouw door een erkend bedrijf. In de verhouding tussen [geïntimeerde] en Reaal geldt als uitgangspunt dat van [geïntimeerde] mag worden verwacht dat hij de polis en bijbehorende voorwaarden aandachtig doorneemt en dat hij bij eventuele onduidelijkheden vragen stelt. Het had daarom mogelijk in de verhouding tussen [geïntimeerde] en Reaal op de weg van [geïntimeerde] gelegen opheldering te vragen over de alarmclausule.

- 3.14 Echter, het nalaten daarvan vormt in de verhouding tussen [geïntimeerde] en Commitment naar het oordeel van het hof geen reden de schadevergoedingsplicht van Commitment te verminderen. [geïntimeerde] mocht in hoge mate vertrouwen op de deskundigheid van de door hem ingeschakelde assurantietussenpersoon, waar hij buiten de autoverzekering ook al zijn andere

verzekeringen en hypotheek heeft afgesloten. Met name het feit dat de assurantietussenpersoon wel geïnformeerd heeft naar het alarm in de auto maar daarna niets heeft teruggekoppeld over het niet geschikt zijn en de consequenties daarvan mocht bij [geïntimeerde] het vertrouwen doen postvatten dat het wel goed zat met het alarm. Als hij dan onder die omstandigheden de bewuste polisclausule niet aandachtig genoeg heeft bekeken, is dat naar het oordeel van het hof een omstandigheid die qua verwijtbaarheid in het niet valt bij de ernst van de normschending van de door hem ingeschakelde professional, zodat met toepassing van de billijkheidscorrectie (artikel 6:101 lid 1 slot BW) de schade geheel voor rekening van Commitment dient te blijven.

3.15 Het beroep op eigen schuld faalt.

Buitengerechtelijke kosten

3.16 De rechtbank heeft de (subsidiar) gevorderde buitengerechtelijke kosten tot een bedrag van € 1.525,28 toegewezen omdat die "in overeenstemming zijn met de daarvoor geldende regelgeving". Deze vordering was in de inleidende dagvaarding sub 39 gebaseerd op het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. Terecht heeft Commitment er echter op gewezen dat dit besluit in dit geval niet van toepassing is. Verder heeft Commitment aangevoerd dat de door [geïntimeerde] gevorderde kosten alleen zijn gemaakt ter instructie van deze procedure en daarom niet voor vergoeding in aanmerking komen, omdat de proceskostenveroordeling daarvoor een vergoeding insluit. [geïntimeerde] stelt daartegenover dat zij wel andere kosten heeft gemaakt dan ter instructie van de zaak en verwijst naar de declaratie van haar advocaat van 5 maart 2020 groot € 1.773,41 (productie 13 bij de dagvaarding). Zonder behoorlijke toelichting en specificatie, die [geïntimeerde] niet heeft gegeven, kan het hof uit die productie niet voldoende opmaken welke buitengerechtelijke activiteiten (anders dan die ter instructie van de onderhavige zaak) zijn verricht. De hierop betrekking hebbende klacht (deel van grief 9) slaagt daarom en het gevorderde zal alsnog worden afgewezen.

Het incident

3.17 Omdat de e-mail van 7 augustus 2018 boven water is gekomen, heeft Commitment geen belang meer bij een beslissing in het incident, zoals zij zelf ook onderkent en om welke reden zij haar incidentele vordering heeft ingetrokken. Op de zitting van het hof heeft [geïntimeerde] zijn aanspraak op vergoeding van de kosten voor het inschakelen van een ICT deskundige ad € 121,- prijsgegeven en waren partijen het erover eens dat de kosten van het incident gecompenseerd kunnen worden.

4 De slotsom

De grieven falen, met uitzondering van de klacht inzake de buitengerechtelijke kosten. Het bestreden vonnis zal worden bekrachtigd, behoudens voor zover de buitengerechtelijke kosten zijn toegewezen. Commitment zal als de in de hoofdzaak grotendeels in het ongelijk te stellen partij worden veroordeeld in de kosten van het hoger beroep, tot op heden aan de zijde van [geïntimeerde] vast te stellen als volgt:

- € 772,- aan verschotten (griffierecht) en € 3.918,- (2 punten in tarief IV) aan salaris van de advocaat overeenkomstig het liquidatietarief.

5 De beslissing

Het hof, rechtdoende in hoger beroep:

bekrachtigt het vonnis van 25 november 2020 van de rechtbank Midden-Nederland (locatie Utrecht) waarvan beroep, behoudens onderdeel 5.2 van het dictum, vernietigt het vonnis in zoverre en wijst de vordering tot betaling van buitengerechtigde kosten af;

veroordeelt Commitment in de kosten van de procedure in hoger beroep in de hoofdzaak, aan de zijde van [geïntimeerde] vastgesteld als volgt:

€ 722,- aan verschotten en € 3.918,- aan salaris van de advocaat overeenkomstig het liquidatietarief;

compenseert de kosten van het incident aldus dat iedere partij haar eigen kosten draagt;

wijst af het meer of anders gevorderde.

Dit arrest is gewezen door mr. J.P.H. van Driel van Wageningen, mr. L. Janse en mr. P.J. van der Korst en is in tegenwoordigheid van de griffier in het openbaar uitgesproken op 9 augustus 2022 (en getekend door mr. L. Janse).

¹ Het dictum vermeldt onder 5.1 ook nog een bedrag van € 49.969,85, maar dat is niet terug te voeren op enig oordeel in het vonnis en beschouwt het hof als kennelijke verschrijving.

² Eerst twee foutieve polissen van respectievelijk 28 en 29 augustus 2018 en vervolgens een correcte van 30 augustus 2018, het hof zal in navolging van partijen alleen uitgaan van dit derde exemplaar.
