

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-431 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S.N. Dupain als secretaris)

Klacht ontvangen op : 8 november 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Numan Assurantieadviseurs B.V., gevestigd te Vries,
verder te noemen: de Tussenpersoon
Datum uitspraak : 7 juli 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Aan Consument is door de tussenpersoon het volledige verzekeringspakket dat Consument bij de tussenpersoon had gesloten opgezegd met als reden het aantal schademeldingen van Consument in korte tijd. Omdat dit niet als grond voor beëindiging in de verzekeringsvoorwaarden is opgenomen had de tussenpersoon hiertoe niet mogen overgaan. ook overigens had de tussenpersoon terughoudender moeten zijn in zijn opzegging jegens Consument. De klacht is gegrond.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- de op 17 november 2016 door de Commissie ontvangen brief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van de Tussenpersoon met bijlage;
- de op 16 december 2016 door de Commissie ontvangen brief van de Tussenpersoon met bijlagen;
- de brief van 20 januari 2017 van de Tussenpersoon;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Tussenpersoon;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor niet-bindend advies.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft via de Tussenpersoon een pakket verzekeringen (hierna: het “Verzekeringspakket”) gesloten bij een verzekeraar (hierna: de “Verzekeraar”). Tot het Verzekeringspakket behoren een aansprakelijkheidsverzekering, een inboedelverzekering, een woonhuisverzekering en vier autoverzekeringen.
- 2.2 Op 24 oktober 2016 heeft de Tussenpersoon Consument telefonisch geïnformeerd dat het Verzekeringspakket zou worden beëindigd.
- 2.3 Bij brief van 28 oktober 2016 heeft de Tussenpersoon Consument onder meer het volgende geschreven:

“(....)

Hierbij delen wij u mede dat wij het bovengenoemde pakket met alle daarbij behorende verzekeringen per 28-12-2016 gaan beëindigen in verband met het schadeverloop op uw verzekeringen.

(....)

De beëindigingsaanhangsels volgen binnenkort.

(....)”

Uit het bij deze brief gevoegde overzicht van het Verzekeringspakket blijkt dat de Tussenpersoon optreedt als gevolmachtigde namens de Verzekeraar.

- 2.4 Naar aanleiding van de brief van de Tussenpersoon van 28 oktober 2016 heeft dezelfde dag telefonisch contact plaatsgevonden tussen de Tussenpersoon en Consument waarbij Consument heeft geprotesteerd tegen de beëindiging.
- 2.5 In de toepasselijke Algemene Voorwaarden Woonpakket (toepasselijk op de woonhuisverzekering, de inboedelverzekering en de aansprakelijkheidsverzekering, hierna: de “AVW”) staat in artikel 4 het volgende:

Alg 4 Einde van de dekkingen

De dekkingen eindigen:

4.1

door schriftelijke opzegging van de overeenkomst of de desbetreffende dekking:

- tegen het einde van de op het polisblad vermelde contractsduur, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden;
- binnen één maand nadat een gebeurtenis die voor de verzekeraar tot een uitkeringsverplichting kan leiden, door de verzekerde aan de verzekeraar is gemeld of nadat de verzekeraar een uitkering krachtens deze verzekering heeft gedaan dan wel heeft afgewezen. Opzegging is slechts mogelijk op gronden welke van dien aard zijn dat gebondenheid aan de overeenkomst niet meer van de opzeggende partij kan gevergd. De overeenkomst of de desbetreffende dekking eindigt op de in de opzeggingsbrief genoemde datum, zij het niet eerder dan twee maanden na de datum van dagtekening van de opzeggingsbrief.

4.2

door schriftelijke opzegging van de overeenkomst of de desbetreffende dekking door de verzekeraar:

- indien de verzekerde naar aanleiding van een gemelde gebeurtenis heeft gehandeld met het opzet de verzekeraar te misleiden. (...);
 - indien de verzekeringnemer de verschuldigde premie niet tijdig betaalt en de verzekeringnemer na het verstrijken van de premievervaldag door de verzekeraar vruchteloos tot betaling van de premie is aangemaand. (...);
 - binnen twee maanden na de ontdekking dat de verzekeringnemer de mededelingsplicht bij het aangaan van de overeenkomst of de desbetreffende dekking niet is nagekomen en de verzekeringnemer daarbij heeft gehandeld met het opzet de verzekeraar te misleiden dan wel de verzekeraar de overeenkomst of de overeenkomst of de desbetreffende dekking bij kennis van de ware stand van zaken niet zou hebben gesloten.
- (...)"

Artikel 3.3 van de op de autoverzekeringen toepasselijke Algemene Voorwaarden Verkeerspakket (hierna: de "AVV") bevat een vrijwel identieke bepaling.

3 Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.3 Consument vordert dat Tussenpersoon gehouden wordt het bestaande Verzekeringspakket bij de Verzekeraar niet te beëindigen c.q. voort te zetten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.4 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Tussenpersoon is toerekenbaar tekort geschoten in zijn verplichtingen jegens Consument door het Verzekeringspakket te beëindigen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument heeft een gezin met 4 kinderen zodat er af en toe wel eens schade voorvalt;
- bij een voorval in 2015 waarbij Consument schade aan zijn auto's heeft geleden, heeft hij de Tussenpersoon geïnformeerd over de schade maar heeft de Tussenpersoon nagelaten de schade op de veroorzaker te verhalen. Consument heeft toen zelf en advocaat ingeschakeld en een schadevergoeding ontvangen;
- Consument is nooit gewaarschuwd dat het Verzekeringspakket vanwege het schadeverloop mogelijk zou worden beëindigd;
- Consument is reeds 20 á 25 jaar via de Tussenpersoon verzekerd. Het door de Tussenpersoon overgelegde schadeoverzicht heeft betrekking op en periode van 7 jaar en bevat schades die niet door Consument zelf zijn veroorzaakt;

Verweer

3.5 De Tussenpersoon heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Hij stelt dat geen sprake van een toerekenbare tekortkoming van hem jegens Consument. Hij voert in dit kader de volgende argumenten aan:

- de Tussenpersoon treedt op als gevolmachtigde van de Verzekeraar en is verantwoordelijk voor de schadebeheersing binnen zijn portefeuille.

Vanwege het zeer slechte schadeverloop heeft de Tussenpersoon het Verzekeringspakket moeten opzeggen. De Tussenpersoon overlegt een overzicht van het schadeverloop in de jaren 2010 tot en met 2016;

- ondanks de reactie van Consument dat er nooit schade is zijn er na de brief van 28 oktober 2016 inzake de beëindiging alweer twee nieuwe schades gemeld;
- in de loop van de jaren is bij de Tussenpersoon het gevoel ontstaan dat er schades gemeld werden onder “verdachte omstandigheden” zonder dat hij daar harde bewijzen van kon achterhalen. Tezamen met een steeds groeiend aantal gemelde schades heeft dat er mede toe geleid dat de Tussenpersoon genoodzaakt was de relatie te beëindigen;
- de Tussenpersoon heeft Consument al op 24 oktober 2016 telefonisch geïnformeerd dat het Verzekeringspakket zou worden beëindigd. Zo was Consument al voordat de brief van 28 oktober 2016 werd gestuurd al op de hoogte en had de mogelijkheid om een verzekeringspakket bij een andere verzekeraar te zoeken.

4 Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de Tussenpersoon jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten in zijn verplichtingen in het kader van de opzegging (beëindiging) van het Verzekeringspakket. Bij de beantwoording van deze vraag gaat de Commissie uit van de onder 2 weergegeven feiten.
- 4.2 De Commissie stelt op grond van de door partijen overgelegde stukken vast dat de Tussenpersoon bij de opzegging van het Verzekeringspakket is opgetreden als gevolmachtigde van de Verzekeraar zodat moet worden beoordeeld of de Tussenpersoon heeft gehandeld in overeenstemming met het bepaalde in artikel 7:940 lid 3 Burgerlijk Wetboek (“BW”). Deze bepaling betreft de verzekeraar die de bevoegdheid heeft bedongen de overeenkomst tussentijds op te zeggen. Volgens artikel 7:940 lid 3 BW kan de verzekeraar de overeenkomst “slechts tussentijds opzeggen op in de overeenkomst vermelde gronden welke van dien aard zijn dat gebondenheid aan de overeenkomst niet meer van de verzekeraar kan worden gevegd.” Op grond van artikel 7:943 lid 2 BW mag van artikel 7:940 lid 3 BW niet ten nadele van de verzekeringnemer of de tot uitkering gerechtigde worden afgeweken.
- 4.3 In het onderhavige geval heeft de Verzekeraar de bevoegdheid tot tussentijdse opzegging bedongen door het bepaalde in de artikelen 4.1 en 4.2 AVW en de artikelen 3.3 en 3.4 AVS. De Commissie zal onderzoeken of in het onderhavige geval sprake is (i) van “in de overeenkomst vermelde gronden welke van dien aard zijn dat gebondenheid aan de overeenkomst niet meer van de verzekeraar kan worden gevegd” en zo ja, (ii) of de Tussenpersoon bij de opzegging voldoende rekening heeft gehouden met de belangen van Consument.

gronden voor opzegging

- 4.4 De Tussenpersoon noemt als gronden voor de opzegging het schadeverloop en het gevoel dat er door Consument schades zijn gemeld onder “verdachte omstandigheden” zonder dat de Tussenpersoon daarvan harde bewijzen kon achterhalen.

De Commissie overweegt het volgende. Uit de wetsgeschiedenis van artikel 7:940 lid 3 BW blijkt - zie Parl.Gesch.Verzekering, Deventer: Kluwer 2007, p. 97- dat de gronden welke van dien aard zijn dat gebondenheid aan de overeenkomst niet meer van de verzekeraar kan worden gevegd, in de verzekeringsovereenkomst moeten zijn opgenomen. De Commissie stelt vast dat de door de Tussenpersoon genoemde gronden (schadeverloop respectievelijk schademeldingen onder verdachte omstandigheden zonder harde bewijzen) voor de opzegging niet in de op het Verzekeringspakket toepasselijke voorwaarden zijn opgenomen zodat niet aan het (dwingendrechtelijk) bepaalde in artikel 7:940 lid 3 BW is voldaan. Reeds om deze reden heeft de opzegging van het Verzekeringspakket niet in overeenstemming met de toepasselijke voorwaarden plaatsgevonden.

belangen Consument

- 4.5 Ten overvloede overweegt de Commissie nog het volgende. Uit de wetsgeschiedenis blijkt - zie Parl.Gesch.Verzekering, Deventer: Kluwer 2007, p. 91- dat een verzekeraar terughoudend dient te zijn bij het hanteren van een bevoegdheid tot tussentijdse opzegging, zeker als er, zoals in het onderhavige geval, geen sprake is van vastgestelde kwade trouw bij de verzekeringnemer. De van verzekeraars te vergen terughoudendheid is tot uitdrukking gebracht in de laatste zin van artikel 7:940 lid 3 BW. De Commissie wijst erop dat de verzekeringnemer er in het algemeen een niet onaanzienlijk belang bij zal hebben dat de verzekeraar de verzekering niet tussentijds beëindigt. Doorgaans zal de verzekeringnemer behoefte hebben aan vervangende dekking, waarvan de verkrijging kan worden bemoeilijkt juist als gevolg van het feit dat de vorige verzekering door opzegging door de vorige verzekeraar is beëindigd. Die omstandigheid is immers niet zelden een reden voor de aangezochte andere verzekeraar om de aangevraagde verzekering(en) niet te accepteren. De verzekeraar die tussentijds wil opzeggen zal dan ook niet kunnen volstaan met na te gaan of voldaan is aan de in de wet en de verzekeringsvoorwaarden voor tussentijdse opzegging geformuleerde vereisten, maar zal tevens zorgvuldig moeten overwegen of de omstandigheden voldoende ernstig zijn om opzegging te rechtvaardigen en moeten nagaan of in redelijkheid geen minder ingrijpende maatregel kan worden gevonden die evenzeer recht doet aan de belangen van beide partijen. Vgl. Raad van Toezicht op het Schadeverzekeringsbedrijf 5 december 1994, RvT Nr. I-94/38 en Geschillencommissie 17 februari 2011, 2011-37).
- 4.6 De Commissie stelt vast dat in het onderhavige geval niet is gebleken dat de Tussenpersoon op enig moment zorgvuldig heeft overwogen of de door hem relevant geachte omstandigheden (schadeverloop respectievelijk schademeldingen onder verdachte omstandigheden zonder harde bewijzen) voldoende ernstig zijn om opzegging te rechtvaardigen en heeft onderzocht of in redelijkheid geen minder ingrijpende maatregel kan worden gevonden die evenzeer recht doet aan zijn belang en dat van Consument. De Tussenpersoon had bijvoorbeeld met Consument in overleg kunnen gaan over het schadeverloop en de verdachte schadeclaims. Ook had de Tussenpersoon Consument schriftelijk ervoor kunnen waarschuwen dat deze omstandigheden op termijn tot een tussentijdse opzegging zouden kunnen leiden.

Het valt te prijzen dat de Tussenpersoon op 24 oktober 2016 telefonisch contact met Consument heeft opgenomen en hem op de komende opzegging heeft geattendeerd, maar uit het feit dat de schriftelijke opzegging reeds op 28 oktober 2016 heeft plaatsgevonden blijkt dat de Tussenpersoon op 24 oktober 2016 slechts de opzegging heeft willen aankondigen en geenszins het plan had om met Consument over minder ingrijpende maatregelen te overleggen. De Commissie voegt hier aan toe dat uit het door de Tussenpersoon overgelegde schadeoverzicht over de jaren 2010 tot en met 2016 blijkt dat Consument in die jaren één maal een beroep op de woonhuisverzekering, twee maal een beroep op de inboedelverzekering en acht maal een beroep op de vier onderscheiden autoverzekeringen heeft gedaan waarbij de autoschades niet allemaal door toedoen van Consument zijn ontstaan. Mede gezien de door Tussenpersoon onweersproken mededeling van Consument dat hij reeds 20 á 25 jaar via de Tussenpersoon is verzekerd, valt zeker ten aanzien van de op de woonhuisverzekering en de inboedelverzekering in redelijkheid niet in te zien waarom de betreffende schadeclaims grond voor opzegging van die verzekeringen zouden moeten zijn.

- 4.7 Op grond van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat de Tussenpersoon toerekenbaar tekortgeschoten is jegens Consument in het kader van de opzegging van het Verzekeringspakket door op te zeggen op gronden die niet in de toepasselijke voorwaarden waren vermeld en onvoldoende rekening te houden met de belangen van Consument. De Commissie zal daarom bepalen dat de Tussenpersoon gehouden is het Verzekeringspakket vanaf 28 december 2016 ongewijzigd voort te zetten en Consument daarover nieuwe polissen toe te zenden. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5 Beslissing

De Commissie beslist dat Tussenpersoon gehouden is het Verzekeringspakket vanaf 28 december 2016 ongewijzigd voort te zetten en binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument daarover nieuwe polissen te zenden.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 46 van het Reglement.