

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr.2019-490
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. Z. Bonoo, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 24 december 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Slimverzekeren Advies B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de
Tussenpersoon
Datum uitspraak : 11 juli 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft via de Tussenpersoon een autoverzekering afgesloten. In februari 2018 is schade ontstaan aan de spiegel van de auto van Consument. Consument beklagt zich erover dat de Tussenpersoon haar vooraf niet geïnformeerd heeft over de gevolgen voor de schadevrije jaren, de no-claimkorting en de premie na het indienen van een claim. De Commissie oordeelt dat de Tussenpersoon niet aannemelijk heeft gemaakt dat Consument voor het indienen van de claim is geweest op de eventuele (negatieve) gevolgen voor de schadevrije jaren, de no-claimkorting en de premie. Echter, de Tussenpersoon heeft Consument na het afwikkelen van de claim alsnog aangeboden om het schadebedrag terug te betalen en dit na het akkoord van Consument ook daadwerkelijk gedaan, waardoor de negatieve gevolgen voor de schadevrije jaren, de no-claimkorting en de premie van Consument ongedaan zijn gemaakt. Van de handelwijze van de Tussenpersoon heeft Consument derhalve geen nadeel ondervonden. De vordering van Consument wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Tussenpersoon;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Tussenpersoon.

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

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft via de Tussenpersoon een autoverzekering (hierna: de Verzekering) afgesloten bij Delta Lloyd Schadeverzekering N.V. (hierna: Delta Lloyd).

2.2 Op 16 februari 2018 is schade ontstaan aan de spiegel van de auto van Consument.

2.3 Consument heeft bij de Tussenpersoon melding gemaakt van de schade.

2.4 Bij brief van 5 maart 2018 heeft Delta Lloyd de Tussenpersoon het volgende bericht:

“(…)

U heeft een schade gemeld. Wij willen deze schade zo snel mogelijk voor onze klant afhandelen. In dit bericht vindt u meer informatie hierover.

(…)

Gevolgen voor de schadevrije jaren

Deze schade heeft gevolgen voor de schadevrije jaren en de no-claimkorting van onze klant. Meer informatie hierover vindt u in de Backoffice en in artikel 12 van de polisvoorwaarden van de autoverzekering

(…)”

2.5 Bij brief van 23 maart 2018 heeft Delta Lloyd de Tussenpersoon het volgende bericht:

“(…)”

In deze e-mail informeren wij u over de schadeafhandeling van 16 februari 2018.

Betaling

Wij hebben € 507,61 overgemaakt. Het geld staat binnen 5 werkdagen op de rekening van onze klant. Het eigen risico van € 150,- hebben wij van het schadebedrag afgetrokken.

Gevolgen voor de schadevrije jaren

Deze schade heeft wel gevolgen voor de schadevrije jaren en de no-claimkorting van onze klant. Meer informatie hierover vindt u in artikel 12 van de polisvoorwaarden van de autoverzekering.

(…)”

2.6 Bij e-mail van 18 december 2018 heeft Consument de Tussenpersoon het volgende bericht:

“(…)

Gisteren zag ik tot mijn stomme verbazing, dat er in de maand oktober, november en december 150 euro is afgeschreven, terwijl ik vorige jaar een All risk autoverzekering heb afgesloten van 100 euro, wat automatisch van mijn rekening wordt afgeschreven.

Ik heb vandaag contact opgenomen met jullie Administratie om verhaal te halen over de verhoging waar ik niks van afweet. Van de heer [naam] heb ik begrepen, dat dit te maken heeft met schade melding, die wij in maart bij jullie hebben ingediend. Hierdoor is mijn verzekering verhoogd voor de komende 5 jaar!!

Ik ben ontzettend boos. Waarom heb ik een All Risk autoverzekering bij jullie afgenomen? Hieronder valt toch alles onder, inclusief schade die ik zelf niet heb aangebracht waaronder Vandalisme. Ik heb in maart met de afdeling schade gesproken. Zij hebben mij uitgelegd wat ik moest doen. Ik moest aangifte doen, politierapport opsturen, foto's maken van de schade, en het formulier invullen. Dit heb ik allemaal gedaan. Zie bijlage en whatsapp berichten met de desbetreffende afdeling. Nu hoor ik tot mijn stomme verbazing, omdat de schade niet kan worden verhaald zelf voor de kosten moet draaien, notabene nog wel 5 jaar voor een kapotte spiegel!! Wat valt er onder All Risk dan? Waarom is mij niet door de medewerker van de afdeling schade dit verteld? Waarom is er een verhoging geweest zonder mij te informeren, terwijl ik jullie op goede vertrouwen het afgesproken maandbedrag automatisch laat afschrijven en jullie in onze ogen hiervan misbruik hebben gemaakt. Jullie kunnen niet zomaar mijn rekening zonder enige overleg of te informeren belasten. Ook had medewerker mij dit moeten vertellen, om de keuze aan mij toe te laten. Als ik dit had geweten, dan had ik zelf de spiegel laten maken in plaatst van door jullie. Nu zit ik aan de verhoging 5 jaar vast wat hoger ligt dan het ontvangen bedrag. Er is mij totaal niks verteld. Zie ook whatsapp bericht. Het is verwerkt en doorgestuurd naar Delta Loyd.
(…)”

2.7 Bij e-mail van 19 december 2019 heeft de Tussenpersoon Consument het volgende medegedeeld:

“(…)

Wij ontvingen uw bericht.

U ontvangt een korting voor elk jaar dat u schadevrij rijdt en geen claim indient bij de maatschappij; dat systeem geldt voor 99% van de autoverzekeringen.

Als u een schadeclaim indient die niet verhaalbaar is op een andere verzekeraar (of een persoon) dan valt u altijd 5 jaar schadevrij terug ongeacht de hoogte van de schade uitkering, ook dit geldt voor alle verzekeraars

Door de terugval in schadevrije jaren verlaagd u korting en gaat u meer betalen.

U krijgt dus jaarlijks extra korting (1 jaar schadevrij extra) door schadevrij te rijden maar als u een schadeclaim indient valt u dus altijd 5 jaar terug.

Als u het uitbetaalde schadebedrag terugbetaald aan de verzekeraar zal de korting weer hersteld kunnen worden.

De keuze voor een allrisk verzekering maakt u omdat onder bijna alle omstandigheden uw schades worden uitgekeerd; ook als de schade uw schuld is.

Als u alleen een WA dekking heeft zal In geval van een (schuld)schade alleen de tegenpartij een vergoeding ontvangen.

*Als u een WA + Beperkt Casco dekking heeft zal alleen ruitschade, verlies/diefstal en schade veroorzaakt door natuur (weer/ dieren) onder de dekking vallen.
(...)”*

2.8 Consument heeft bij de Tussenpersoon een klacht ingediend.

2.9 De Tussenpersoon heeft voorgesteld dat Consument het schadebedrag terugbetaalt teneinde de terugval te herstellen. Consument is hiermee akkoord gegaan.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Tussenpersoon de verhoging van de premie over een periode van vijf jaar ad € 3.000,- vergoedt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:

- De Tussenpersoon heeft zonder nadere toelichting sinds oktober € 150,- aan premie per maand afgeschreven in plaats van de € 100,- aan premie die er voordien in rekening werd gebracht. Achteraf is gebleken dat deze verhoging verband hield met de door Consument ingediende schadeclaim voor een kapotte autospiegel. Consument was in de veronderstelling dat zij Allrisk verzekerd was en dat alle schade gedekt zou zijn. De Tussenpersoon heeft Consument niet gewezen op de gevolgen voor de schadevrije jaren, de no-claimkorting en de premie bij het indienen van een claim. De informatieverstrekking vanuit de Tussenpersoon is onduidelijk, onjuist en misleidend.

- Consument heeft de brieven waarop de Tussenpersoon zich beroept nooit ontvangen. Ook zijn deze brieven nooit met haar besproken. De Tussenpersoon is nalatig geweest in het verstrekken van de juiste informatie. Indien de informatie in de brieven van Delta Lloyd was besproken met Consument, dan had Consument ervoor gekozen om de autospiegel zelf te laten repareren. De claim zou dan geen invloed hebben op de schadevrije jaren en de premie.

Verweer van de Tussenpersoon

- 3.3 De Tussenpersoon heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Tussenpersoon tekort is geschoten in zijn zorgplicht en in dat kader gehouden is de door Consument gestelde schade te vergoeden. De Commissie overweegt als volgt.
- 4.2 Consument klaagt zich erover dat de Tussenpersoon haar vooraf niet geïnformeerd heeft over de gevolgen voor de schadevrije jaren, de no-claimkorting en de premie na het indienen van een claim. De Tussenpersoon stelt zich op het standpunt dat Consument in de brieven van 5 maart 2018 en 23 maart 2018 door Delta Lloyd is geweest op de gevolgen. Consument betwist de ontvangst van deze brieven. Het ligt ingevolge artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) derhalve op de weg van de Tussenpersoon om zijn stelling te bewijzen. De Tussenpersoon is daarin niet geslaagd. Ook heeft de Tussenpersoon niet anderszins aannemelijk gemaakt dat Consument voor het indienen van de claim is geweest op de eventuele (negatieve) gevolgen voor de schadevrije jaren, de no-claimkorting en de premie. Echter, de Tussenpersoon heeft Consument na het afwikkelen van de claim alsnog aangeboden om het schadebedrag terug te betalen en dit na het akkoord van Consument ook daadwerkelijk gedaan, waardoor de negatieve gevolgen voor de schadevrije jaren, de no-claimkorting en de premie van Consument ongedaan zijn gemaakt. Van de handelwijze van de Tussenpersoon heeft Consument derhalve geen nadeel ondervonden. De vordering wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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 40 van het Reglement.