

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 181

d.d. 2 augustus 2011

(mr. A.W.H. Vink, voorzitter)

Samenvatting

Autoverzekering. De auto van Consument raakt op 17 december 2009 beschadigd als gevolg van een aanrijding. De verzekeraar weigert uitkering omdat de schade aan de auto zou zijn ontstaan voor de ingangsdatum van de verzekering. De Commissie oordeelt dat Consument onvoldoende bewijs heeft geleverd voor haar stelling dat zij met Aangeslotene heeft afgesproken dat de verzekering op 17 december 2009 moest ingaan en wijst de vordering af.

1. Procedure

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

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- het door Consument ingevulde en ondertekende vragenformulier met bijlagen, ontvangen op 22 november 2010;
- het antwoord van Aangeslotene van 14 maart 2011;
- de repliek van Consument van 4 april 2011;
- de brief van Aangeslotene met bijlagen van 6 mei 2011.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft voorts vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft ten slotte vastgesteld dat het geschil zich leent voor een schriftelijke afdoening als bedoeld in artikel 16 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Op 17 december 2009 omstreeks 9:59 uur heeft Consument telefonisch contact opgenomen met Aangeslotene in verband met het sluiten van een autoverzekering voor haar auto. Uit een uittreksel uit de administratie van Aangeslotene blijkt dat een medewerker van Aangeslotene na dit gesprek om 10:05 uur als ingangsdatum voor de verzekering heeft geregistreerd 18 december 2009.
- 2.2 Om 10:07 uur heeft Consument contact opgenomen met verzekeraar X om de daar lopende verzekering op te zeggen. X heeft de opzegging bij brief van 4 maart 2010 bevestigd. Daarin staat, voor zover hier relevant, vermeld: "Uw personenautoverzekering is beëindigd per 11 december 2009 in verband met verkoop van de auto, dit is telefonisch door de relatie aan ons doorgegeven op 17 december 2009."
- 2.3 Vervolgens heeft Consument om 10:12 uur weer telefonisch contact opgenomen met Aangeslotene, ditmaal om te bevestigen dat de verzekering doorgang kon vinden. Aangeslotene heeft daarop de verzekering op de geregistreerde ingangsdatum laten ingaan.

- 2.4 Later die 17^e december 2009, omstreeks 18:30 uur, is de auto van Consument beschadigd geraakt als gevolg van een aanrijding met een boom. Consument heeft de schade rond 19:10 uur bij Aangeslotene gemeld.
- 2.5 De volgende dag heeft Consument in overleg met Aangeslotene een schadeherstelbedrijf ingeschakeld. Op 28 december 2010 heeft het schadeherstelbedrijf Consument bericht dat Aangeslotene geen toestemming heeft verleend voor het herstel van de schade omdat de schade aan de auto zou zijn ontstaan voor de ingangsdatum van de verzekering.
- 2.6 Consument heeft het schadeherstelbedrijf daarop zelf opdracht gegeven de schade aan de auto te herstellen. Het schadeherstelbedrijf heeft Consument hiervoor bij factuur van 26 februari 2010 een bedrag van € 2.564,99 in rekening gebracht.

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert van Aangeslotene vergoeding van de schade aan de auto ad € 2.564,99 en vergoeding voor vervangend vervoer ad € 577,22.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
 - Consument betwist dat zij bij het afsluiten van de autoverzekering heeft gekozen voor 18 december 2009 als ingangsdatum van de verzekering en stelt dat zij ervan uit is gegaan dat haar auto met ingang van 17 december 2009, de dag waarop de autoverzekering werd gesloten, was verzekerd. Dit blijkt volgens Consument onder meer uit het feit dat zij op 17 december 2009 de lopende verzekering bij X heeft opgezegd en het feit dat zij de schade op 17 december 2009 bij Aangeslotene heeft gemeld. Verder stelt Consument dat Aangeslotene zowel tijdens het eerste als het tweede telefoongesprek op 17 december 2009 heeft bevestigd dat de auto met ingang van die dag was verzekerd.
- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd.
 - In de administratie is 18 december 2009 vermeld als ingangsdatum van de verzekering. Aangeslotene stelt dat Consument zelf voor deze datum heeft gekozen. Zij leidt dit af uit het feit dat de medewerker op 17 december 2009 de ingangsdatum in het systeem heeft gewijzigd. Aangeslotene stelt dat zij erop mag vertrouwen dat de door Consument opgegeven ingangsdatum de juiste is.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie stelt vast dat Aangeslotene als ingangsdatum van de verzekering heeft geregistreerd 18 december 2009. De vraag die partijen verdeeld houdt, is of deze datum als ingangsdatum is overeengekomen. De standpunten van partijen staan hier lijnrecht tegenover elkaar. Consument zegt dat zij heeft verzocht de verzekering op 17 december 2009 te doen ingaan. Aangeslotene heeft dit gemotiveerd betwist. Uitgangspunt is dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de tegenpartij – haar stellingen moet bewijzen. Omdat Consument aan haar vordering ten grondslag legt dat de verzekering al op 17 december 2009 had moeten ingaan, rust de bewijslast op haar. Afgezien van de eigen verklaring van Consument is echter geen enkel ander bewijs voor haar stelling voorhanden. De Commissie is om die reden van oordeel dat Consument tegenover de betwisting door Aangeslotene niet voldoende bewijs heeft geleverd. Dit betekent dat niet is komen vast te staan dat Consument met Aangeslotene heeft afgesproken dat de verzekering op

17 december 2009 moest ingaan. Dat Aangeslotene om die reden ten onrechte heeft geweigerd de schade te vergoeden is onder deze omstandigheden niet gebleken.

- 4.2 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument zal worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering van Consument af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.