

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-173
(prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E.E. Ribbers, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 november 2014
Tegen : Univé Regio + B.V., gevestigd te Heerhugowaard, verder te
noemen Tussenpersoon
Datum uitspraak : 10 juni 2015
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Autoverzekering. Consument gaat samenwonen met zijn partner. Hij neemt telefonisch contact op met Aangeslotene. Aangeslotene tekent in haar CRM systeem aan dat de partner regelmatige bestuurster moet worden. Dit heeft premieconsequenties. De verzekeraar geeft daarna een onduidelijke polis af. Enkele jaren later wordt een polis afgegeven waarin de partner als regelmatige bestuurster staat genoemd. Consument reclameert bij de tussenpersoon en stelt dat hij destijds heeft gezegd dat zijn partner incidenteel in de auto zou rijden. De Commissie omschrijft de zorgplicht van de tussenpersoon in een situatie als de onderhavige en oordeelt dat de tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden. Vordering toegewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende vragenformulier met bijlagen;
- het verweerschrift met bijlagen van de Tussenpersoon;
- de repliek van Consument;
- de brief van 23 februari 2015 van de Tussenpersoon;
- de brief van 5 maart 2015 van Consument;
- de brief van 6 maart 2015 van de Tussenpersoon;
- het e-mailbericht van 14 april 2015 van de Tussenpersoon.

De Commissie heeft vastgesteld dat Aangeslotene heeft verklaard het advies niet als bindend te aanvaarden. Op grond van artikel 44 leden 3 en 4 van haar Reglement betekent dit dat de Commissie een niet-bindende uitspraak zal doen.

De Commissie heeft afgezien van mondelinge behandeling van het geschil met partijen, aangezien het geschil zich leent voor schriftelijke afdoening.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende – niet betwiste – feiten.

- 2.1 Consument heeft in 2011 door de bemiddeling en advisering van de Tussenpersoon een autoverzekering (hierna: de “Verzekering”) gesloten bij Univé Schade.

- 2.2 In 2012 is Consument gaan samenwonen met mevrouw B. Op 21 september 2012 heeft Consument hierover telefonisch contact opgenomen met het adviescentrum van de Tussenpersoon. Gesproken is over de aanpassing van de inboedelverzekering. Verder is over de Verzekering gesproken. Over de inhoud van dit laatste verschillen partijen van mening.
- 2.3 In de door de verzekeraar vervolgens afgegeven polis met datum 19 oktober 2012 staat Consument als verzekeringnemer genoemd. Deze polis bevat geen informatie over de bestuurder van de auto.
- 2.4 Bij e-mailbericht van 15 oktober 2014 is Consument een polis toegezonden, gedateerd 15 oktober 2014, waarin mevrouw B. als hoofdbestuurder staat vermeld.
- 2.5 In door de Tussenpersoon vervaardigde gespreksnotities naar aanleiding van telefoongesprekken met Consument staat onder meer het volgende:
Op 21 september 2012:
“Mnr gesproken. Op verzoek kilometrage 110.01 aangepast naar 12.000. Tevens partner als reg. bestuurder toegevoegd. Mw. valt in jeugdtarief (geb.datum 03-09-1990) en premie gaat aanzienlijk omhoog. Voor mnr tevens premie in ZR rijden berekend obv Plus en gelijke dekking. Komt duurder uit. Mr wenst auto VK verzekerd te houden en vindt Budget of dekkingsverlaging geen alternatief (wel besproken)”
- Op 19 oktober 2012:
“Meneer gesproken en een nieuwe polis aangevraagd voor meneer, de jeugdige bestuurder was nog niet op de polis te zien”
- Op 26 oktober 2012:
“bevestigd dat mvr reg bestuurder is”
- Op 24 april 2013:
“dhr belt, nav offerte plus, collega heeft echter vriendin van 1990 niet als regelmatig bestuurde op de polis gezet, dus met deze erop komt de premie fors hoger uit bijna 20 euro per maand dhr laat polis zo staan en wordt lid van ANWB”
- 2.6 In het toepasselijke speciaal reglement (“SR”) staat het volgende:
“2.3 Leeftijd bestuurder
Voor de regelmatige bestuurder ouder dan 23 jaar, hanteren wij een lagere premie (...).”
- 3. Vordering, klacht en verweer**
- 3.1 Consument vordert dat de Tussenpersoon gehouden wordt tot betaling van een bedrag van € 432,50. Dit is het bedrag aan premie dat volgens Consument in de periode van 21 september 2012 tot 17 oktober 2014 door hem teveel voor de Verzekering is betaald.

Dit bedrag dient verhoogd te worden met de daarover in de periode van 21 september 2012 tot 17 oktober 2014 door Consument betaalde termijntoeslagen en assurantiebelasting.

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Tussenpersoon is jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van zijn zorgplicht door mevrouw B ten onrechte in het kader van de Verzekering als regelmatige bestuurder te beschouwen en hem in het telefoongesprek van 21 september 2012 ten onrechte te informeren dat het jeugdtarief zou vervallen zodra mevrouw B. 24 jaar zou worden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- in het telefoongesprek van 21 september 2012 is de Verzekering ter sprake gekomen. Volgens Consument heeft hij aangegeven zelf structureel gebruik te maken van de auto. Mevrouw B. zou echter incidenteel gebruik kunnen maken van de auto. Consument heeft nooit doorgegeven dat mevrouw B hoofdbestuurder moest worden en/of dat zij regelmatig bestuurder was. Op verzoek van de Tussenpersoon heeft Consument de persoonsgegevens van mevrouw B. verstrekt. Nadat de adviseur de persoonsgegevens had ingevoerd, bleek verhoging van de premie noodzakelijk omdat mevrouw B. jonger dan 24 jaar was. Consument was hierover verbaasd omdat hij de Verzekering niet wilde aanpassen. Omdat hij goede ervaringen had met de Tussenpersoon nam hij het advies aan. Volgens de adviseur zou het jeugdtarief vervallen indien mevrouw B. 24 jaar zou worden, dit zou op 3 september 2014 het geval zijn;
 - Consument heeft geen verzoek tot wijziging van de Verzekering getekend op grond waarvan mevrouw B. als regelmatige bestuurder kan worden aangemerkt;
 - in de vervolgens door de verzekeraar afgegeven polis stond niets vermeld over de hoofdbestuurder en/of aantekeningen daarbij. Consument vond de polis onduidelijk en heeft daarover contact opgenomen met de Tussenpersoon. Volgens de Tussenpersoon waren de gegevens van mevrouw B. bij haar bekend;
 - in oktober 2014 stelde Consument vast dat nog steeds dezelfde premie werd geïncasseerd en nam hij contact op met Verzekeraar. Volgens Verzekeraar zou het jeugdtarief per de prolongatiedatum in juli 2015 vervallen;
 - in een op 15 oktober 2014 toegemailde polis staat mevrouw B. als hoofdbestuurder vermeld. Consument heeft vervolgens aan het service centrum schade van de Tussenpersoon doorgegeven dat de gegevens in deze polis niet kloppen omdat mevrouw B. niet de hoofdbestuurder is;
 - de door de Tussenpersoon overgelegde gespreksnotitie van het adviesgesprek op 21 september 2012 laat niet zien wat Consument werkelijk heeft bedoeld en wat er werkelijk is besproken. Het is een momentopname geschreven naar de ervaring van de adviseur. Het betreffende gesprek is niet opgenomen. Ook uit latere door de Tussenpersoon gemaakte gespreksnotities blijkt dat hij de bedoeling van Consument onjuist heeft geïnterpreteerd c.q. onjuist heeft weergegeven. In verband met de gespreksnotitie van 26 oktober 2012 stelt Consument dat hij niet heeft gevraagd of mevrouw B. de regelmatige bestuurder is. Hij heeft juist contact opgenomen omdat er

op de polis nog steeds geen informatie over de bestuurder was te vinden. Uit de gespreksnotitie van 24 april 2014 blijkt juist dat de Tussenpersoon mevrouw B. niet als regelmatige bestuurder heeft aangemerkt.

- 3.2 De Tussenpersoon heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Hij bestrijdt dat sprake is van een toerekenbare tekortkoming in zijn zorgplicht jegens Consument. De Tussenpersoon voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- op 21 september 2012 heeft Consument telefonisch contact opgenomen om de kilometrage aan te passen en mevrouw B. als bestuurder aan te merken. Voor een dergelijke wijziging vraagt de Tussenpersoon geen handtekening, de wijziging wordt geregistreerd in een CRM systeem. Op 19 oktober 2012 heeft Consument telefonisch contact opgenomen en gezegd dat hij geen polis heeft ontvangen waarin mevrouw B. als regelmatige bestuurder staat omschreven. Op 26 oktober 2012 vraagt Consument hier telefonisch opnieuw naar. Op 24 april 2013 neemt Consument naar aanleiding van een offerte voor pechhulp telefonisch contact op en zegt dat mevrouw B. in de offerte niet als regelmatig bestuurder is aangemerkt hetgeen wel de bedoeling is. De Tussenpersoon legt de betreffende, door haar gemaakte, gespreksnotities over;
 - voor wat betreft het hanteren van het jeugdtarief verwijst de Tussenpersoon naar artikel 2.3 SR;
 - volgens de Tussenpersoon heeft het vermelden van mevrouw B. als regelmatige bestuurder in de periode van 21 september 2012 tot 15 oktober 2014 geleid tot een extra premie van € 396,02, inclusief assurantiebelasting;

4. Beoordeling

- 4.1 De door Consument aan de Commissie voorgelegde vraag is of de Tussenpersoon jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn zorgplicht door mevrouw B ten onrechte in het kader van de Verzekering als regelmatige bestuurder op te nemen en Consument in het telefoongesprek van 21 september 2012 ten onrechte te informeren dat het jeugdtarief zou vervallen zodra mevrouw B. 24 jaar zou worden. Bij de beantwoording van deze vraag gaat de Commissie uit van de hierboven onder 2 omschreven feiten.
- 4.2 Vooropgesteld dient te worden dat de Tussenpersoon als assurantietussenpersoon (hierna tezamen: “tussenpersoon”) op grond van artikel 7:401 BW tegenover zijn opdrachtgever verplicht is om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon verwacht mag worden.
- 4.3 *Mevrouw B. regelmatig bestuurder?*
De Commissie is van oordeel dat dit in ieder geval meebrengt dat in een geval als het onderhavige waarin een eenduidig schriftelijk verzoek van de verzekeringnemer tot wijziging van de Verzekering ontbreekt, een redelijk bekwaam en redelijk handelend

tussenpersoon ervoor behoort te zorgen (i) dat uit de door hem vervaardigde gespreksnotitie ondubbelzinnig de betreffende wens van de verzekeringnemer kan worden afgeleid, (ii) dat hij de gewenste wijziging schriftelijk aan de verzekeringnemer bevestigt en (iii) dat hij controleert of de gewenste wijziging door de verzekeraar overeenkomstig de wens van de verzekeringnemer in de polis is verwerkt. Van de verzekeringnemer mag worden verwacht dat hij de schriftelijke bevestiging van de wijziging door de tussenpersoon en de gewijzigde polis controleert en terstond reclameert indien de wijziging niet overeenkomstig zijn wens is uitgevoerd.

- 4.4 In het onderhavige geval is uit de door de Tussenpersoon overgelegde gespreksnotitie van het telefoongesprek op 21 september 2012 niet ondubbelzinnig af te leiden dat Consument de Tussenpersoon heeft verzocht om mevrouw B. als regelmatige bestuurder in het kader van de Verzekering op te nemen. Uit de zinsnede “Tevens partner als reg. Bestuurder toegevoegd” kan naar het oordeel van de Commissie niet worden afgeleid dat dit op verzoek van Consument is gebeurd of dat - zoals Consument heeft gesteld - hij heeft gezegd dat mevrouw B. de auto incidenteel zou besturen maar dat dit door de Tussenpersoon ten onrechte zo is begrepen dat mevrouw B. regelmatige bestuurder zou worden. Ook uit de door de Tussenpersoon overgelegde gespreksnotities van de telefoongesprekken van 19 oktober 2012, 26 oktober 2012 en 24 april 2013 valt niet ondubbelzinnig af te leiden dat het de wens van Consument was dat mevrouw B. als regelmatige bestuurder in de verzekeringsovereenkomst zou worden vermeld. Hiernaast stelt de Commissie vast dat een schriftelijke bevestiging door de Tussenpersoon aan Consument van de door hem gewenste wijziging van de Verzekering ontbreekt. Tevens is de door Univé Schade op 19 oktober 2012 afgegeven polis in die zin onduidelijk omdat daarin de regelmatige bestuurder niet wordt genoemd. Consument is door het ontbreken van een schriftelijke bevestiging door de Tussenpersoon alsmede het afgeven van een onduidelijke polis niet in de gelegenheid gesteld om te controleren of de door hem gewenste wijziging op juiste wijze was verwerkt.
- 4.5 *Onjuiste informatie over toepassing jeugdtarief?*
Consument stelt dat de Tussenpersoon hem in het telefoongesprek van 21 september 2012 heeft gezegd dat het jeugdtarief zou vervallen zodra mevrouw B. 24 jaar zou worden. Achteraf bleek dat pas per de eerstvolgende prolongatiedatum na de 24^e verjaardag van mevrouw B. te geschieden. De Tussenpersoon heeft betwist dat zij deze informatie in het telefoongesprek op 21 september 2012 heeft gegeven. De Commissie stelt vast dat de gespreksnotitie van het telefoongesprek van 21 september 2012 geen informatie verschaft op dit punt. Consument heeft zijn stelling niet nader onderbouwd. De stelling is daardoor niet aannemelijk gemaakt zodat zij dient te worden verworpen.
- 4.6 Op grond van het voorgaande is de conclusie dat de Tussenpersoon inzake de door Consument op 21 september 2012 gegeven informatie niet als een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon jegens Consument is opgetreden. Aldus is de Tussenpersoon de in overweging 4.2 genoemde zorgplicht jegens Consument niet nagekomen en is hij in beginsel verplicht de door Consument geleden schade te vergoeden.

De schade bestaat in dit geval in de door Consument in de periode van september 2012 tot in oktober 2014 teveel betaalde premie als gevolg van het ten onrechte vermelden van mevrouw B. als regelmatige bestuurder.

De Commissie gaat hierbij uit van het door de Tussenpersoon in haar verweerschrift en door Consument niet betwiste bedrag van € 396,02 inclusief assurantiebelasting. Dit bedrag dient verhoogd te worden met eventueel toegepaste termijntoeslagen. 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 bij niet-bindend advies dat Aangeslotene binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 396,02, verhoogd met eventueel in de periode van september 2012 tot in oktober 2014 toegepaste termijnopslagen. Het meer gevorderde wordt afgewezen.