

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-233 d.d.
17 augustus 2015
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter en mr. E.E. Ribbers, secretaris)**

Samenvatting

Autoverzekering. Consument heeft een autoverzekering bij een label van Aangeslotene. Na twee schudschades vraagt Consument telefonisch na bij Aangeslotene wat de consequenties van het claimen van deze twee schades zouden zijn. Aangeslotene noemt alleen een beperkt hogere premie. Na het claimen van de schades zegt Aangeslotene de verzekering op wegens het schadeverloop. Tevens blijkt het label te zijn vervallen en kan de verzekering vanaf de contractsvervaldatum niet meer bij het label voortgezet worden. Aangeslotene trekt later de opzegging in en biedt drie alternatieven inzake voortzetting van de verzekering. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene toerekenbaar tekort is geschoten door niet direct op eventuele andere gevolgen te wijzen en niet te vermelden dat het label al was vervallen. Consument heeft daardoor zijn beslissing om de twee schades te claimen op onvolledige en onjuiste informatie gebaseerd. Aangeslotene wordt gehouden een aanbieding voor een autoverzekering te doen.

Consument,

en

Goudse Schadeverzekeringen N.V, gevestigd te Gouda, hierna te noemen: Aangeslotene,

I. Procedure

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

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- de brief van 26 februari 2015 van Consument met bijlagen;
- het e-mailbericht van 11 maart 2015 van Consument met het op 11 maart 2015 door Consument ondertekende vragenformulier;
- het verweerschrift van Aangeslotene met bijlagen.

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 partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 29 juni 2015 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1 Consument heeft in 2010 onder het label Queens een autoverzekering (hierna: de “Verzekering”) gesloten bij Aangeslotene. De contractsvervaldatum is 1 december.
- 3.2 Op 18 februari 2014 heeft Consument telefonisch bij Queens nagevraagd wat de gevolgen zouden zijn indien hij twee schades op de Verzekering zou claimen.

- 3.3 In een e-mailbericht van 18 februari 2014 schrijft de heer S. van Queens onder meer het volgende aan Consument:
“(....)
Met referentie aan ons telefonisch onderhoud zend ik u bijgaand een schermprint van de berekening met betrekking tot het verlies aan premiekorting bij het claimen van twee schudschades. U heeft een verlies aan korting van € 107,64 ex assurantiebelaasting in twee jaar tijd.
(....)
Overigens heb ik gezien het schadeverloop wel een signaal afgegeven aan de polisafdeling.
(....)”
- Consument heeft deze schades vervolgens geclaimd en deze zijn door Queens vergoed.
- 3.4 Bij brief van 17 maart 2014 heeft Queens de Verzekering opgezegd vanwege het aantal geclaimde schades.
- 3.5 Consument heeft tegen de opzegging geprotesteerd waarna deze is teruggedraaid. Queens schrijft daarna in een e-mailbericht van 25 maart 2014 onder meer het volgende:
“(....)
Wij vinden echter dat tijdens de discussie over het wel of niet laten repareren van de schades u direct geïnformeerd had moeten worden over een mogelijke tarief- en/of voorwaardenaanpassing dan wel beëindiging van de verzekering als gevolg van de hoeveelheid gemelde schaden.
(....)”
- In het e-mailbericht van 25 maart 2014 heeft Queens Consument ook geïnformeerd dat de Verzekering per 1 december 2014 zou worden beëindigd vanwege de opheffing van het label Queens.
- 3.6 In een brief van 21 mei 2014 biedt Aangeslotene Consument de keuze uit drie mogelijkheden: (i) terugbetaling van de laatst geclaimde schade waardoor de terugval in schadevrije jaren zou worden beperkt, (ii) het sluiten van een nieuwe autoverzekering bij Aangeslotene met onder meer een premieverhoging van 10%, een eigen risico van €1.000,- en verval van de no-claim beschermer en (iii) het tot 1 december 2014 ongewijzigd laten doorlopen van de Verzekering. Indien Consument geen keuze zou maken zou de derde mogelijkheid toepasselijk zijn. Consument heeft geen keuze gemaakt.
- 3.7 In een brief van 4 februari 2015 schrijft de Stichting Univé Rechtshulp namens Consument onder meer het volgende aan Aangeslotene:
“(....)
Cliënt wil deze vervelende kwestie graag op korte termijn achter zich laten. Het heeft dan ook absoluut niet zijn voorkeur om de zaak te laten toetsen door de geschillencommissie. Ik wil u dan ook voorstellen de zaak te schikken waarbij u cliënt alsnog (met terugwerkende kracht) in verzekering neemt conform optie 2 zoals beschreven in de brief van 21 mei 2014.
(....)”

4. Geschil

- 4.1 Consument vordert primair dat Aangeslotene gehouden wordt tot voortzetting van de Verzekering met een premiestijging in de komende twee jaar van slechts €107,67 (verhoogd met assurantiebelasting daarover). Subsidiair dient Aangeslotene gehouden te worden Consument een autoverzekering aan te bieden met dezelfde premie en voorwaarden als bij Queens waarbij de twee claims uit februari 2014 buiten beschouwing worden gelaten.
- 4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag: Aangeslotene is toerekenbaar tekort geschoten jegens Consument in de nakoming van haar verplichtingen. Consument voert in dit verband het volgende aan:
- Queens heeft Consument op 18 februari 2014 onjuist dan wel niet volledig geïnformeerd over de gevolgen van het claimen van twee schades. De heer [X]. van Queens heeft Consument bevestigd dat het claimen van de schades voor de komende twee jaar slechts zou leiden tot een verlies aan korting van €107,64 ex assurantiebelasting. Queens heeft Consument op 18 februari 2014 ook niet gezegd dat het label Queens per 1 januari 2014 was vervallen en dat de Verzekering niet per 1 december 2014 zou kunnen worden voortgezet. Op basis van deze informatie heeft Consument besloten beide schades te claimen en te laten herstellen. Dat had hij niet gedaan als hij correct was geïnformeerd;
 - op 17 maart 2014 kreeg Consument bericht van Queens dat de Verzekering zou worden opgezegd vanwege het schadeverloop. Het herstel was toen al uitgevoerd;
 - Aangeslotene schrijft vervolgens in een e-mailbericht van 25 maart 2014 dat opzegging een te zwaar middel is en biedt een alternatief aan. Tevens meldt zij dat het label Queens zou vervallen en dat de Verzekering per 1 december 2014 zou eindigen. Volgens Consument mocht hij op grond van de mededeling van Queens op 18 februari 2014 erop vertrouwen dat hij in de komende twee jaar slechts met een beperkte premiestijging uit hoofde van de Verzekering zou worden geconfronteerd en hoefde hij geen rekening te houden met een opzegging of een beëindiging van het label Queens.
- 4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd: Aangeslotene bestrijdt dat zij toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van haar verplichtingen jegens Consument. In dit kader voert zij het volgende aan:
- Aangeslotene is Consument tegemoet gekomen door een alternatief aan te bieden voor de opzegging van 17 maart 2014;
 - de contractsvervaldatum van de Verzekering was 1 december 2014. Verzekerden van het label Queens werden 2 maanden voor de contractsvervaldatum schriftelijk op de hoogte gesteld van het eindigen van het label Queens. Voor Consument zou dit 1 oktober 2014 betekenen. Hij is echter al op 25 maart 2014 op de hoogte gebracht. Het label Queens bestaat niet meer en er zijn geen mogelijkheden meer om bij Queens verzekeringen te sluiten.

5. Beoordeling

- 5.1 De vraag waarvoor de Commissie zich gesteld ziet is of Aangeslotene toerekenbaar tekortgeschoten is jegens Consument door hem op 18 februari 2014 slechts te informeren dat het claimen van de twee schades zou leiden tot een beperkte premiestijging in twee jaar tijd en niet te vermelden dat (i) het claimen van de twee schades mogelijk ook andere gevolgen zou kunnen hebben en (ii) het label Queens per 1 januari 2014 was vervallen en dat het vanaf de contractsvervaldatum van 1 december 2014 niet mogelijk zou zijn om de Verzekering bij Queens voort te zetten. Bij de beantwoording van deze vraag gaat de Commissie uit van de onder 3 weergegeven feiten.
- 5.2 *ad i) andere gevolgen claimen twee schades*
Dat Aangeslotene onderkent op dit punt toerekenbaar tekort te zijn geschoten in haar informatieverplichtingen jegens Consument volgt uit haar e-mailbericht van 25 maart 2014 aan Consument. Zij schrijft daarin dat Consument in februari 2014 direct geïnformeerd had moeten worden over een mogelijke tarief- en/of voorwaardenaanpassing dan wel beëindiging. Weliswaar heeft Aangeslotene de beëindiging teruggedraaid, maar dat neemt niet weg dat Consument als gevolg van de onvolledige informatievertrekking bij zijn beslissing beide schades te claimen de door Aangeslotenen ten onrechte niet vermelde mogelijke gevolgen daarvan niet heeft kunnen meewegen.
- 5.3 *ad ii) verval label Queens*
Het label Queens is per 1 januari 2014 vervallen. Aangeslotene schrijft dit in haar brief van 21 mei 2014 aan Consument. In haar brief van 17 september 2014 aan de Ombudsman Financiële Dienstverlening schrijft Aangeslotene dat verzekerden van Queens twee maanden voor de contractsvervaldatum schriftelijk op de hoogte worden gebracht van het eindigen van het label Queens. Uitgaande van een contractsduur van één jaar volgt hieruit dat de eerste verzekerden van Queens reeds op 1 november 2012 schriftelijk op de hoogte moeten zijn gesteld van het verval van het label Queens per 1 januari 2014. Onder deze omstandigheden gaat de Commissie er van uit dat dat de heer [X]. op 18 februari 2014 wist, althans had moeten weten dat het label Queens per 1 januari 2014 was vervallen en dat de Verzekering van Consument vanaf 1 december 2014 niet meer bij Queens zou kunnen worden voortgezet. De heer [X]. althans Queens, had dat aan Consument moeten melden. Als gevolg van het niet direct op 18 februari 2014 melden van deze relevante informatie aan Consument heeft deze zijn beslissing om de twee schades te claimen ook in zoverre op grond van onvolledige en onjuiste informatie genomen.
- 5.4 Uit het bovenstaande vloeit voort dat Aangeslotene toerekenbaar tekortgeschoten is jegens Consument door hem op 18 februari 2014 niet meteen te informeren dat (i) het claimen van de twee schades mogelijk ook andere gevolgen zou kunnen hebben en (ii) het label Queens per 1 januari 2014 was vervallen en dat de Verzekering na 1 december 2014 niet meer bij Queens kon worden voortgezet. Aldus is Aangeslotene in beginsel verplicht de hierdoor door Consument geleden schade te vergoeden.

Bij de vaststelling van hetgeen waartoe Aangeslotene jegens Consument gehouden is, is van belang dat ook indien Consument op 18 februari 2014 wel volledig was geïnformeerd, de Verzekering bij Queens niet per 1 december 2014 zou kunnen voortgezet zodat Consument zich in ieder geval vanaf 1 december 2014 elders had moeten verzekeren. Anders dan thans het geval is had Consument echter bij tijdige volledige en juiste informatie wel de keuze gehad om niet beide schades te claimen, teneinde te voorkomen dat hij bij het na 1 december 2014 afsluiten van een nieuwe verzekering gehinderd zou worden door een te omvangrijk schadeverleden, zoals nu wel het geval is.

- 5.5 Onder deze omstandigheden acht de Commissie de door Aangeslotene in haar brief van 21 mei 2014 aangeboden optie 2 een adequaat en redelijk voorstel voor de compensatie van het door Consument ondervonden nadeel en zal zij Aangeslotene houden Consument een autoverzekering aan te bieden met de onder optie 2 genoemde voorwaarden. De in de brief van 21 mei 2014 tevens aangeboden opties 1 en 3 bieden onvoldoende compensatie nu deze alleen betrekking hebben op de periode tot 1 december 2014 en Consument zich ook dan vanaf 1 december 2014 elders had moeten verzekeren. Dat ook Consument zich in optie 2 kan vinden blijkt uit de namens Consument door Stichting Univé Rechtshulp op 4 februari 2015 gezonden brief.

6. Beslissing

De Commissie beslist bij wege van bindend advies dat Aangeslotene binnen de termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd gehouden is (i) Consument een autoverzekering aan te bieden onder dezelfde voorwaarden als genoemd in de brief van 21 mei 2014 van Aangeslotene aan Consument onder optie 2 en (ii) de door Consument voor de behandeling van dit geschil bij de Commissie betaalde eigen bijdrage van € 50,- te betalen. Het anders of meer gevorderde wordt afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan.