

**Niet-bindende uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-255 d.d. 8 september 2015**

**(mr. A.W.H. Vink, voorzitter en mr. J.J. Guijt, secretaris)**

**Samenvatting**

Verzekering. Consument klaagt zich erover dat hij een premienota en betalingsherinneringen met betrekking tot zijn verzekering bij Aangeslotene heeft ontvangen terwijl deze verzekering reeds was opgezegd. Niet gebleken is dat Aangeslotene van haar rechtsvoorganger heeft doorgerekregen dat Consument de verzekering had opgezegd en haar kan dan ook niet verweten worden dat zij Consument om een afschrift van de opzegging vroeg. Ook daarna heeft Aangeslotene voldoende voortvarend gehandeld. De vordering van Consument wordt afgewezen.

Consument,

tegen

de besloten vennootschap Bastian & Visser Financiële Diensten B.V., gevestigd te Eindhoven, hierna te noemen Aangeslotene.

**I. Procedure**

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument met bijlagen, ontvangen op 10 maart 2015;
- de brief van Consument van 21 april 2015;
- het verweerschrift van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening (hierna: de Ombudsman) niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als niet-bindend zullen aanvaarden.

De Commissie zal onder verwijzing naar artikel 37 lid 7 van haar Reglement uitspraak doen op basis van de in haar bezit zijnde stukken.

**2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument heeft met ingang van 6 juli 1984 een rechtsbijstandverzekering gesloten bij ARAG (hierna: de rechtsvoorganger van Aangeslotene). De rechtsvoorganger van Aangeslotene heeft Consument bij brief van 19 januari 2011 medegedeeld dat de verzekering vanaf die datum werd ondergebracht bij Aangeslotene.

- 2.2 Consument heeft de rechtsvoorganger van Aangeslotene bij brief van 20 januari 2011 medegedeeld de verzekering met inachtneming van de geldende opzegtermijn te willen beëindigen. De rechtsvoorganger van Aangeslotene heeft Consument vervolgens op 28 januari 2011 een aangepast polisblad verstrekt waarop als einddatum van de verzekering 5 juli 2014 is vermeld.
- 2.3 Aangeslotene heeft bij brief van 26 juni 2014 Consument de prolongatie van de verzekering aangekondigd alsmede de hoogte van de premie. Tevens heeft Aangeslotene op 26 juni 2014 een acceptgiro voor voldoening van de premie aan Consument verzonden.
- 2.4 Op 25 juli en 15 augustus 2014 heeft Aangeslotene Consument betalings-herinneringen gezonden voor de openstaande factuur.
- 2.5 Op 17 augustus 2014 heeft Consument via de website van Aangeslotene de volgende klacht ingediend:

“Geruime tijd wordt ik door [Aangeslotene] geconfronteerd c.q. lastig gevallen met verzoeken, herinneringen/aanmaningen en zelfs het dreigement van het inschakelen van een incassobureau inzake het niet voldoen van een door u opgelegde nota. Ik kan u mededelen dat de verzekering, genoemd in de nota, door mij, bij de betreffende verzekeringsmaatschappij, geheel conform de geldende regels, is opgezegd.

Graag ontvang ik van u, schriftelijk of per mail, duidelijke argumenten/redenen waarom u mij blijft bestoken met nota's.”

- 2.6 Aangeslotene heeft hierop bij e-mailbericht van 18 augustus 2014 aan Consument medegedeeld dat uit haar administratie blijkt dat zij geen opzegging heeft ontvangen en Consument gevraagd een kopie van de opzegging aan haar toe te sturen zodat Aangeslotene die kan verwerken in haar administratie.
- 2.7 Vervolgens heeft er op 18 augustus 2014 een e-mailwisseling tussen partijen plaatsgevonden. Consument heeft Aangeslotene medegedeeld dat hij van mening was dat zijn klacht niet inhoudelijk werd behandeld en heeft medegedeeld een klacht bij Kifid in te dienen.
- 2.8 Op 20 augustus 2014 heeft Consument een klacht bij Kifid ingediend. Bij deze klacht bevindt zich de opzeggingsbrief van Consument aan de rechtsvoorganger van Aangeslotene van 20 januari 2011, alsmede het aangepaste polisblad van 28 januari 2011.
- 2.9 Bij brief van 2 september 2014 heeft de Ombudsman de klacht van Consument doorgezonden aan Aangeslotene. Hierop heeft Aangeslotene bij brief van 4 september 2014 het volgende aan Consument medegedeeld:

“De opzegging van uw rechtsbijstandverzekering hebben wij via het Kifid in goede orde mogen ontvangen en verwerkt.

Bij dit schrijven ontvangt u het royementsaanshangsel van de desbetreffende polis.

Bij de voortzetting van uw polis in 2012 via onze volmacht heeft [de rechtsvoorganger van Aangeslotene] ons niet geïnformeerd over het feit dat uw verzekering per 2014 beëindigd moest worden, vandaar dat deze per juli van dit jaar bij ons is verlengd.

Ondanks dat de fout niet bij ons ligt, wil ik u namens ons excuses aanbieden voor het ontstane ongemak. (..)”

- 2.10 Op 10 december 2014 heeft de Ombudsman de klacht ongegrond geoordeeld waarna Consument een klacht bij de Geschillencommissie heeft ingediend.

### **3. Geschil**

- 3.1 Consument vordert dat Aangeslotene aan hem € 200,- vergoedt als compensatie voor door hem gemaakte kosten in verband met indiening van de klacht (telefoonkosten, kopieer/afdrukkosten, portokosten en een tegemoetkoming in geïnvesteerde tijd) en als reputatieschade.
- 3.2 Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene als gevolg van een ondeugdelijke administratie en een afwachtende houding schade aan Consument heeft toegebracht door hem ten onrechte een acceptgiro voor de premie van de rechtsbijstandverzekering toe te sturen alsmede betalingsherinneringen. Hierdoor is Consument ten onrechte gekwalificeerd als een wanbetaler. Daarnaast beklaagt Consument zich over de manier waarop zijn klacht is behandeld.
- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, als verweer aangevoerd dat zij door haar rechtsvoorganger niet in kennis is gesteld van de opzegging van Consument per 5 juli 2014. Indien Consument na het door Aangeslotene gedane verzoek om toezending van de opzegging deze direct aan Consument had verstrekt, dan wel haar had medegedeeld dat de opzegging in 2011 aan de rechtsvoorganger had plaatsgevonden, had Aangeslotene het probleem kunnen oplossen. De keuze van Consument om direct een klacht bij Kifid in te dienen heeft tot onnodig meerwerk voor beide partijen geleid.

### **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie is niet gebleken dat Aangeslotene van haar rechtsvoorganger heeft doorgekregen dat de rechtsbijstandverzekering van Consument bij brief van 20 januari 2011 is opgezegd per 5 juli 2014. Aangeslotene kan derhalve niet verweten worden dat zij Consument - toen hij naar aanleiding van de verzonden betalingsherinneringen mededeelde dat de verzekering reeds was opgezegd - om een afschrift van de opzegging heeft gevraagd.
- 4.2 De Commissie is voorts van oordeel dat Aangeslotene op het moment dat zij via Kifid de opzegging en het aangepaste polisblad heeft ontvangen voldoende voortvarend heeft gehandeld door Consument op 4 september 2014 het royementsaanshangsel toe te sturen. De slotsom is dat Aangeslotene geen verwijt kan worden gemaakt.

Er is dan ook geen grondslag voor de door Consument gevorderde schadevergoeding. Dit brengt mee dat de vordering van Consument zal worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst 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. 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](http://www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan).