

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-297 d.d.
14 oktober 2015**

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

Samenvatting

Klacht tegen de tussenpersoon. Consument verwijt de tussenpersoon onder meer dat door haar tussenkomst voor de auto van Consument een verzekering tot stand is gekomen waarbij slechts dekking voor de dagwaarde bestaat. De Commissie oordeelt dat Consument geen belang meer heeft bij bespreking van dit deel van haar vordering. De Commissie oordeelt voorts dat niet is gebleken dat de tussenpersoon de op haar rustende inspannings- en zorgverplichtingen heeft geschonden en dat zij Consument onvoldoende heeft bijgestaan bij de schadeafwikkeling van de diefstal van de auto. De Commissie concludeert tot afwijzing van de vordering.

Consument,

tegen

Coöperatieve Rabobank Alkmaar e.o. U.A., gevestigd te Alkmaar, hierna te noemen de Bank.

I. Procesverloop

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 8 oktober, 14 november en 16 december 2014;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument d.d. 12 en 13 april 2015; en
- de dupliek van de Bank.

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 bindend zullen aanvaarden.

Ter zake van de hierna te vermelden feiten heeft Consument niet alleen een klacht tegen de Bank ingediend, maar eveneens tegen Achmea Schadeverzekeringen N.V. (hierna: Verzekeraar). De Commissie heeft deze klachten gelijktijdig, maar niet gevoegd, behandeld en doet in elke zaak afzonderlijk uitspraak.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 24 augustus 2015 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument heeft op 31 oktober 2013 door tussenkomst van de Bank voor een auto - een oldtimer - een verzekering op basis van WA/cascodekking gesloten bij Verzekeraar. Deze verzekering is toegevoegd aan de Alles in één Polis van Consument bij Verzekeraar. De op de verzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden bepalen, voor zover relevant:

“Bijzondere Voorwaarden

Artikel 3 Wat is verzekerd

1. Wij verzekeren schade aan het motorrijtuig of geheel of gedeeltelijk verlies daarvan ontstaan door:
(..)
c diefstal van het motorrijtuig of onderdelen daarvan (..)

Artikel 5 Hoe wordt de omvang van de schade vastgesteld

1. Aanschafwaarde- en dagwaarderegeling

- a. Voor een personenauto en kampeerauto met een aanschafwaarde tot en met € 50.000,- (inclusief BTW en BPM) en een motor met een aanschafwaarde tot en met € 35.000,- (inclusief BTW en BPM) regelen wij in de periode van 3 jaar na de aanschafdatum, de schade op basis van de aanschafwaarde.
- b. Voor een personenauto en kampeerauto met een aanschafwaarde groter dan € 50.000,- (inclusief BTW en BPM) en een motor met een aanschafwaarde groter dan € 35.000,- (inclusief BTW en BPM) regelen wij in de periode van 3 jaar na de aanschafdatum, de schade op basis van 110% van de dagwaarde, met een vergoeding van maximaal de aanschafwaarde.
U dient de aanschafwaarde aan te tonen door middel van de originele aankoopnota of het bankafschrift waaruit de betaling aan de verkoper blijkt. (..)
- c. Voor een motorrijtuig waarvan de aanschafwaarde niet kan worden aangetoond of waarvan de periode voor toepassing van de aanschafwaarderegeling is verstreken, regelen wij de schade altijd op basis van de dagwaarde. (..)

Algemene Voorwaarden

Artikel 2 Wat zijn de verplichtingen bij schade

De verzekerde is verplicht om zodra hij op de hoogte is of hoort te zijn van een gebeurtenis die voor ons tot een verplichting kan leiden:

(..)

- 7 de schade aannemelijk te maken en, als wij daarom vragen, een schriftelijke en ondertekende verklaring aan ons te geven over het ontstaan van de aard en de omvang van de schade.”

- 2.2 Op 20 april 2013 heeft Consument de Bank medegedeeld dat de auto was gestolen. De Bank heeft dit doorgegeven aan Verzekeraar. Verzekeraar heeft een schade-expert ingeschakeld ter vaststelling van de toedracht en de omvang van de schade. Deze heeft Consument op 7 mei 2013 bezocht en daarvan een verslag opgemaakt.

Vervolgens heeft Verzekeraar opdracht gegeven voor een nader onderzoek, uit te voeren door de afdeling Speciale Zaken.

- 2.3 Bij brief van 18 juli 2013 heeft Verzekeraar Consument medegedeeld niet tot schadeuitkering over te gaan omdat Consument niet kan aantonen dat zij enig belang bij de auto had.

3. Vordering, grondslagen en verweer

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot vergoeding van het verschil tussen de taxatiewaarde en de dagwaarde van de auto (zijnde € 5.000,-) en vergoeding van € 1.000,- aan smartengeld. Daarnaast vordert Consument vergoeding van gemaakte kosten van rechtsbijstand (door haar begroot op € 6.050,-).

- 3.2 Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat de Bank bij het afsluiten van de autoverzekering en bij de schadeafwikkeling niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam assurantietussenpersoon had mogen worden verwacht. Hiertoe voert Consument het volgende aan:

- Door tussenkomst van de Bank is een verzekering tot stand gekomen waarbij slechts dekking voor de dagwaarde bestaat terwijl bij andere verzekeraars dekking tegen de taxatiewaarde mogelijk was en hiervoor zelfs een lagere premie werd gehanteerd.
- De Bank heeft bij het sluiten van de autoverzekering niet voldaan aan haar inspanningsverplichting door bij Consument geen navraag te doen naar de middelen waarmee de auto was aangeschaft en de reden van aankoop en door na te laten te beoordelen of Consument eventuele schade bij bijvoorbeeld diefstal wel kon dragen.
- De Bank heeft Consument niet geïnformeerd over het feit zij bij diefstal zou moeten aantonen dat de auto haar eigendom was en dat zij altijd openheid van zaken diende te verstrekken, ook in het geval zij geconfronteerd zou worden met een door Verzekeraar geïnitieerd fraudeonderzoek.
- De Bank heeft Consument onvoldoende bijgestaan bij de schadeafwikkeling na de diefstal van de auto.

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd:

- Consument wist zelf precies welke verzekering zij wilde afsluiten en liet dat tijdens het gesprek met de bankmedewerker duidelijk merken. Zij was enkel naar de Bank gekomen omdat het afsluiten van de verzekering via internet niet werkte. De bankmedewerker heeft Consument medegedeeld dat de auto verzekerd was tegen de dagwaarde en dit staat ook vermeld in de verzekeringsvoorwaarden en polis die Consument thuis heeft ontvangen. Indien de verzekeringsovereenkomst niet aan de verwachtingen van Consument voldeed, had zij de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden binnen 14 dagen. Voor de Bank bestond geen enkele reden om te veronderstellen dat de verzekeringsovereenkomst niet conform de wens van Consument zou zijn geweest.

- De inspanningsverplichting van de Bank gaat, gezien het eenvoudige karakter van het verzekeringsproduct, niet zover dat zij eerst had moeten onderzoeken hoe Consument de auto had betaald, om welke redenen zij deze had aangeschaft en van wie zij de auto had aangeschaft. Deze vragen zijn immers niet relevant voor beantwoording van de vraag welke dekking voor de betreffende auto moest worden gerealiseerd. Ook behoefde de Bank Consument niet tijdens het adviesgesprek al te wijzen op het feit dat zij in geval van schade diende aan te tonen dat de auto haar eigendom was en op het feit dat zij altijd openheid van zaken diende te verstrekken.
- Consument heeft ook geen schade geleden als gevolg van de gestelde vermeend onjuiste, dan wel onvolledige advisering door de Bank. Het maakt immers geen verschil of Verzekeraar de schade op basis van dagwaarde van de auto dan wel op basis van de taxatiewaarde uitgekeerd zou hebben nu Verzekeraar heeft geoordeeld dat er helemaal geen schade aan Consument hoeft te worden uitgekeerd, omdat niet is komen vast te staan dat er met betrekking tot de betreffende auto sprake was van een verzekeraar belang aan de zijde van Consument.
- Toen Consument de diefstal bij de Bank meldde, heeft een bankmedewerker namens Consument contact opgenomen met Verzekeraar. Verzekeraar heeft vervolgens de schademelding rechtstreeks met Consument afgehandeld. Wanneer Consument bij de schadeafwikkeling hulp van de Bank had gewild, dan had zij zich tot de Bank kunnen en dienen te wenden. Dat heeft zij nagelaten.

4. Beoordeling

- 4.1 Consument vordert in de eerste plaats van de Bank vergoeding van het verschil tussen de taxatiewaarde en de dagwaarde en voert daartoe aan dat door tussenkomst van de Bank een verzekering tot stand is gekomen waarbij slechts dekking voor de dagwaarde bestaat, terwijl bij andere verzekeraars ook een verzekering met dekking voor de taxatiewaarde mogelijk was zonder dat daarvoor meer premie verschuldigd was. De Commissie heeft in haar uitspraak in dossiernr. [nummer] in de zaak tegen Verzekeraar geoordeeld dat Verzekeraar niet tot uitkering aan Consument heeft behoeven over te gaan omdat Consument er niet in is geslaagd aannemelijk te maken dat zij de auto daadwerkelijk in haar bezit heeft gehad, zodat evenmin aannemelijk is geworden dat zij door de diefstal schade heeft geleden en er dus in het geheel geen dekking is. Dit betekent dat ook als er wel een verzekering tegen taxatiewaarde was gesloten, Consument nog steeds geen aanspraak op een vergoeding zou kunnen maken. Onder deze omstandigheden heeft Consument geen belang meer bij bespreking van dit deel van haar vordering.
- 4.2 Consument baseert haar vordering voorts op de stelling dat afwijzing van de schadeclaim door Verzekeraar voorkomen had kunnen worden als de Bank bij het afsluiten van de autoverzekering navraag bij Consument had gedaan naar de reden van aanschaf van de auto, de middelen die zij daarvoor had gebruikt en door haar te informeren over het feit dat zij bij diefstal moest aantonen dat de auto haar eigendom was en dat zij openheid van zaken diende te verstrekken indien zij geconfronteerd zou worden met een door Verzekeraar geïnitieerd fraudeonderzoek.

De op de Bank als assurantietussenpersoon rustende inspannings- en zorgverplichtingen bij het sluiten van de verzekering gaat evenwel niet zover dat voornoemde informatie moet worden opgevraagd, althans moest worden verstrekt. De Bank mag er van uitgaan dat een aspirant verzekerde te goeder trouw is en weet dat hij bij een fraudeonderzoek openheid van zaken dient te geven.

- 4.3 Tot slot verwijt Consument de Bank dat zij haar onvoldoende heeft bijgestaan bij de schadeafwikkeling van de diefstal van de auto. Vast staat dat de Bank na melding van de diefstal door Consument contact heeft opgenomen met Verzekeraar waarna Verzekeraar de schade rechtstreeks met Consument heeft afgehandeld. Nu Consument niet heeft gesteld en ook niet is gebleken dat zij de Bank om verdere hulp heeft verzocht toen er problemen over de dekking rezen, was de Bank niet gehouden om meer te doen dan de schademelding aan Verzekeraar door te geven, zoals zij heeft gedaan.
- 4.4 Het voorgaande brengt mee dat de vordering van Consument in al haar onderdelen wordt 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/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld