

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-021
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. C.A. Koopman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 5 maart 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : Polis Centraal V.O.F. Assurantiën, gevestigd te Westervoort,
verder te noemen de Tussenpersoon
Datum uitspraak : 6 januari 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een boete ontvangen van de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) omdat zijn auto niet verzekerd geregistreerd stond. Consument betwist dat hij telefonisch contact heeft gehad met Verzekeraar over de afwijzing van zijn verzekeringsaanvraag. Nu laatstgenoemde is weersproken, moet uitgegaan worden van hetgeen zich in het dossier bevindt. Dit betreft een telefoonnotitie van de Tussenpersoon en daaruit volgt naar het oordeel van de Commissie niet zonder nader bewijs – bijvoorbeeld door middel van een overzicht van het telecombedrijf waarvan Tussenpersoon diensten afneemt van door Tussenpersoon gevoerde telefoongesprekken - dat er daadwerkelijk telefonisch contact heeft plaatsgevonden. Een en ander brengt mee dat Consument er op mocht vertrouwen dat de verzekeringsaanvraag in behandeling was genomen en dat de verzekering voor zijn auto tot stand was gekomen, althans dat sprake was van voorlopige dekking.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende vragenformulier;
- de klachtbrief van Consument met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van de Tussenpersoon;
- het verweerschrift van de Tussenpersoon;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Tussenpersoon.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Op 10 juli 2014 heeft Consument via zijn Tussenpersoon voor zijn auto met kenteken [..nummer..] een autoverzekering afgesloten bij Unigarant.

2.2 Op 11 juli 2014 bevestigt Verzekeraar per brief aan Consument dat de auto voorlopig 7 dagen gedekt is.

- 2.3 De Tussenpersoon heeft op 29 juli 2014 een log gemaakt van een telefoonmelding aan Consument: *“Klant verzwijgt meerdere opzeggingen door Unigarant. Telefonisch aan de heer [..naam Consument..] medegedeeld.”*
- 2.4 Op 18 augustus 2014 ontving Consument een waarschuwing van de Rijksdienst voor het Wegverkeer (hierna: de RDW) dat zijn auto onverzekerd is. Consument neemt dezelfde dag contact op met de Tussenpersoon. Een medewerker van de Tussenpersoon verklaart per e-mail op 18 augustus 2014 als volgt: *“Je hebt gelijk. Daar is iets misgegaan met de aanvragen. Graag ontvangen wij met spoed de meldcode zodat we de aanvraag kunnen verwerken.”*
- 2.5 Op 27 augustus 2014 heeft Consument een e-mail ontvangen van de Tussenpersoon met hier het volgende: *“Deze aanvraag is door Unigarant afgewezen! Reden is dat er in het verleden al meerdere verkiezingen door Unigarant zijn opgezegd, u meldt dat niet. Er is geen verzekering via ons tot stand gekomen, wij raden u aan elders voor een polis te zorgen.”*
- 2.6 Op 14 oktober 2014 heeft Consument een brief van de RDW ontvangen met daarin de vermelding dat zijn auto op 25 augustus 2014 als onverzekerd geregistreerd staat en dat aan Consument een boete van € 407,- wordt opgelegd.
- 2.7 Op 27 januari 2015 verklaart de Tussenpersoon als volgt: *“(…) Echter is het feit dat de autoverzekering door Unigarant niet is geaccepteerd ons niet te verwijten maar het gevolg van het feit dat u op het aanvraagformulier belangrijke informatie heeft verzwegen c.q. vragen niet naar waarheid heeft beantwoord. U had moeten aangeven dat er in het verleden meerdere verzekeringen door Unigarant aan u werden opgezegd. U heeft de vraag hiernaar zelfs met ‘nee’ beantwoord. In Verzekeringjargon wordt dit ‘verzwijging te kwader trouw’ genoemd en dit heeft een afwijzing van een aanvraag per ingangsdatum van de voorlopige dekking tot gevolg. (...)”*

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert het boetebedrag van € 407,-.

3.2 Grondslagen en argumenten daarvoor

- Consument is onheus bejegend door een medewerker van de Tussenpersoon. Dit was voor hem aanleiding om een klacht in te dienen bij het Kifid.
- Consument is op 29 juli 2014 niet op de hoogte gesteld van de afwijzing van zijn aanvraag. Hij heeft nimmer een gemiste oproep dan wel een voicemail ontvangen. Indien hij die wel had gehad, had hij zijn auto meteen elders verzekerd en was hij niet met een onverzekerde auto blijven rijden.
- Consument geeft op 18 augustus 2014 aan bij de Tussenpersoon dat hij een waarschuwing heeft gehad van de RDW. Pas op 27 augustus 2014 krijgt hij van de Tussenpersoon per e-mail een afwijzingsbericht.
- De Tussenpersoon heeft de aanvraag van Consument te laat behandeld doordat zij er vijf weken over heeft gedaan om te reageren op de aanvraag.
- Consument heeft geen informatie verzwegen voor de aangezochte verzekeraar. Hij had jaren geleden een aantal auto's verzekerd bij de ANWB. Door toedoen van de ANWB zijn de verzekeringen stopgezet. Dit is later hersteld.

3.3 Verweer van de Tussenpersoon

- Consument heeft willens en wetens zijn slotvragen op het aanmeldingsformulier niet naar waarheid ingevuld. Dit kan de Tussenpersoon niet worden verweten.
- De afwijzing is telefonisch doorgegeven aan Consument op 29 juli 2014. Consument is geadviseerd om elders te zorgen voor een verzekering. Consument reageerde pas na ontvangst van een schrijven van de RDW.
- Verzekeraar heeft alles gedaan wat van haar verwacht mag worden. De aanvraag is tweemaal ingediend bij Unigarant en tweemaal afgewezen. Dit is tweemaal telefonisch aan Consument meegedeeld. De eerste afwijzing was per abuis genoteerd in de zakelijke klantsleutel van de Tussenpersoon zodat aan Consument is meegedeeld dat er iets mis was gegaan met de aanmelding en de aanvraag nogmaals is gedaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of er sprake is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de zorgplicht van de Tussenpersoon die meebrengt dat de Tussenpersoon gehouden is tot schadevergoeding voor zover de schending van de zorgplicht tot schade heeft geleid.
- 4.2 De rechtsverhouding tussen Consument en de Tussenpersoon dient te worden gekwalificeerd als een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek. Op de Tussenpersoon rust in dit kader een zorgplicht jegens Consument.
In de jurisprudentie is die zorgplicht voor assurantietussenpersonen nader uitgewerkt in die zin dat een assurantietussenpersoon tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon mag worden verwacht (zie HR 10 januari 2003, NJ 2003, 375, ro. 3.4.1).
- 4.3 De Commissie is van oordeel dat van een redelijk handelend en redelijk vakbekwaam assurantietussenpersoon te allen tijde gevergd mag worden dat hij de aanvraag van Consument correct verwerkt in haar systeem. Dit geldt ook voor de afwijzing van de aanvraag en voor het op de hoogte stellen hiervan aan haar klanten.
- 4.4 De Tussenpersoon zou op 29 juli 2014 per telefoon hebben gemeld aan Consument dat de verzekeringsaanvraag is afgewezen omdat Consument zou hebben verzwegen dat Unigarant in het verleden de verzekeringsaanvraag van Consument heeft geweigerd. De Tussenpersoon heeft ter staving van haar stelling een telefoonnotitie van 29 juli 2014 overgelegd. Consument betwist dat de Tussenpersoon hem zou hebben gebeld op 29 juli 2014 of op een andere datum om de afwijzing mee te delen. Consument beschikt slechts over de e-mail van 27 augustus 2014.
- 4.5 De Commissie overweegt dat ingevolge de hoofdregel van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering als uitgangspunt heeft te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de tegenpartij – haar stellingen moet bewijzen dan wel op zijn minst aannemelijk moet maken. Omdat de Tussenpersoon zich op het standpunt stelt dat zij Consument telefonisch heeft geïnformeerd over de afwijzing en Consument dit heeft betwist, rust de bewijslast op de Tussenpersoon.

De Commissie stelt vast dat in deze zaak niet voldoende feiten zijn gebleken die als ondersteuning van deze stelling kunnen gelden. De Commissie is van oordeel dat de Tussenpersoon tegenover de betwisting van Consument niet voldoende bewijs heeft geleverd om de juistheid van haar stelling te kunnen aannemen. Uit de telefoonnotitie van de Tussenpersoon volgt naar het oordeel van de Commissie niet zonder nader bewijs – bijvoorbeeld door middel van een overzicht van het telecombedrijf waarvan de Tussenpersoon diensten afneemt van door de Tussenpersoon gevoerde telefoongesprekken - dat er *daadwerkelijk* telefonisch contact heeft plaatsgevonden. Een en ander brengt mee dat de Tussenpersoon haar zorgplicht niet voldoende is nagekomen nu niet voldoende is gebleken dat Consument tijdig op de hoogte is gesteld van de afwijzing van zijn verzekeringsaanvraag. Consument mocht er derhalve op vertrouwen dat de verzekeringsaanvraag in behandeling.

4.6 De Commissie wijst de vordering van Consument toe.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Tussenpersoon binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 407,-.

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