

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-446  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. J.J. Guijt, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 29 december 2015  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer,  
gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 26 september 2016  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Autoverzekering. Consument heeft een verzoek tot schorsing van haar autoverzekering gedaan en Verzekeraar heeft hierop de verzekering van Consument beëindigd. Door de verzekering te beëindigd zonder Consument mede te delen dat opschorting van de verzekering mogelijk was, is Verzekeraar jegens Consument tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen, dan wel heeft zijn zorgplicht geschonden. Het door Consument gevorderde komt evenwel niet voor vergoeding in aanmerking. De vordering wordt afgewezen.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek met bijlagen;
- de dupliek met bijlagen;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft sinds 18 oktober 2012 een autoverzekering bij Verzekeraar gesloten met dekking WA, brand, storm en natuur, Diefstal en inbraak, Ruit, Aanrijding en vandalisme, ongevallenverzekering motorrijtuigen en schadeverzekering inzittenden.

- 2.2 Op 9 november 2015 heeft Consument in een telefoongesprek met de Afdeling Schade Services van Verzekeraar verzocht om ‘schorsing’ van de verzekering omdat het kenteken van de auto was opgeschort door de RDW op verzoek van Consument aangezien er in de winter niet met de auto gereden zou worden. De medewerker van Verzekeraar heeft Consument toen medegedeeld dat schorsing van de verzekering mogelijk was.
- 2.3 Bij e-mailbericht van 12 november 2015 heeft Consument Verzekeraar het volgende medegedeeld:  
*“Afgelopen maandag heb ik telefonisch contact met jullie gehad om door te geven dat ik mijn auto afgelopen zondag geschorst heb. Ik zie echter in mijn verzekeringsmap niet dat de polis is opgeschort. Wilt u dit alsnog in orde maken voor me?”*
- 2.4 Verzekeraar heeft vervolgens de autoverzekering van Consument met ingang van 8 november 2015 beëindigd en Consument hierover bij e-mailbericht van 13 november 2015 het volgende medegedeeld:  
*“U geeft aan dat u de auto geschorst heeft. Dit had u al eerder doorgegeven. Excuses dat dit niet verwerkt is.  
**Wij zetten uw Autoverzekering stop per 8-11-2015 (...)**”*
- 2.5 Vervolgens heeft Consument Verzekeraar bij e-mailbericht van diezelfde dag het volgende medegedeeld:  
*“Ik heb aangegeven dat ik de auto geschorst heb. Niet dat ik de polis wilde beëindigen. Uw conclusie is voorbarig. De polis moet, zoals met uw medewerker besproken, worden opgeschort en zal in het voorjaar weer worden geactiveerd. U had de polis niet moeten beëindigen maar zoals gezegd, de dekking moeten opschorten. Graag ontvang ik van u een bevestiging van de correctie”*
- 2.6 Verzekeraar heeft hierop bij e-mailberichten van 14 november 2015 en 24 december 2015 - voor zover hier relevant - aldus gereageerd:  
*“U bent het niet eens dat uw autoverzekering van Centraal Beheer Achmea niet meer geschorst kan worden.  
De maatschappij heeft haar beleid aangepast. Als een klant de W.A.-dekking al of niet tijdelijk wil stop zetten dan wordt de verzekering beëindigd”*
- en:
- “Uw verzoek een uitzondering te maken voor schorsing van uw autopolis is niet mogelijk***  
*Centraal Beheer Achmea heeft er voor gekozen op grond van wet- en regelgeving en bedrijfseconomische redenen verzekeringsdekkingen alleen te beëindigen door de polis te beëindigen. Eerder hebben mijn collega’s u dit telefonisch uitgelegd. In tegenstelling tot wat u aanneemt heeft dit niets met uw eigen polis en individuele situatie te maken.”*
- 2.7 Consument kan zich niet in de beëindiging van de autoverzekering vinden en heeft zich tot Kifid gewend.

### 3. Vordering, klacht en verweer

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar alle klanten wier polis op basis van een schorsing van het kenteken is beëindigd in plaats van opgeschort, een symbolisch bedrag vergoedt als compensatie voor het ongemak dat Verzekeraar voor deze klanten heeft veroorzaakt.

#### Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit hoofde van de verzekeringsovereenkomst, dan wel heeft zijn zorgplicht geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Op het verzoek tot schorsing van de autoverzekering heeft Verzekeraar die verzekering beëindigd zonder Consument te wijzen op het feit dat schorsing niet mogelijk is en het door Consument gedane verzoek beëindiging van de verzekering tot gevolg zou hebben.
- Verzekeraar heeft zich niet gehouden aan de geldende verzekeringsvoorwaarden. Schorsing van het kenteken en opschorting van de WAM-dekking staat niet in de verzekeringsvoorwaarden vermeld als reden voor tussentijdse beëindiging door de Verzekeraar.
- Met de vermelding op het polisblad dat de verschillende onderdelen van de verzekering ieder afzonderlijke overeenkomsten zijn, wordt de suggestie gewekt dat het mogelijk is om de afzonderlijke overeenkomsten te beëindigen.
- Bij de beëindiging van de verzekering is niet gekeken naar het klantbelang. Voor de beëindiging had Consument een volledige cascodekking voor haar auto. Na de beëindiging had zij geen enkele dekking meer en heeft zij een nieuwe verzekering moeten sluiten bij een andere verzekeraar. Consument heeft zelf geen schade geleden maar vindt het bezwaarlijk dat het feit dat zij geen schade heeft geleden tot gevolg heeft dat er geen consequenties aan het handelen van Verzekeraar kunnen worden verbonden.

#### *Verweer Verzekeraar*

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument wilde haar autoverzekering 'schorsen'. Gebleken is dat zij hiermee bedoelde: het opschorten van de verzekering. De medewerkster die destijds telefonisch contact met Consument heeft gehad heeft gezegd dat de verzekering van Verzekeraar kon worden geschorst. Die informatie is niet juist. Verzekeraar biedt haar excuses aan voor deze onjuiste informatieverstrekking.
- De autoverzekering kent geen mogelijkheid om de dekking op te schorten. Daarom wordt in de verzekeringsvoorwaarden hier ook niets over geschreven.
- Verzekeraar ziet de WA verzekering als basis van de autoverzekering. Met uitzondering van aanvullende verzekeringen Rechtsbijstand verkeer en medisch, Pechhulp Nederland en Hulpverlening buitenland is het nooit mogelijk geweest om aanvullende verzekeringen los af te sluiten. Dit blijkt ook uit de internetpagina van Verzekeraar.

- Consument heeft geen schade geleden door de opzegging. Verzekeraar wil de auto van Consument met ingang van 8 november 2015 verzekeren. Dit is echter niet de wens van Consument.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Aan de orde is de vraag of Verzekeraar jegens Consument toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de verzekeringsovereenkomst, dan wel zijn zorgplicht jegens Consument heeft geschonden.
- 4.2 Vast staat dat Consument Verzekeraar op 9 november 2015 telefonisch heeft verzocht om 'schorsing' van de autoverzekering. Verzekeraar erkent dat zijn medewerker Consument heeft medegedeeld dat zulks mogelijk was. Vervolgens is de autoverzekering door Verzekeraar niet opgeschort, maar beëindigd.
- 4.3 Door de autoverzekering te beëindigen zonder Consument mede te delen dat opschorting van deze verzekering niet mogelijk was, is Verzekeraar jegens Consument tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen, dan wel heeft zijn zorgplicht jegens Consument geschonden. In zoverre is de klacht gegrond.
- 4.4 Verzekeraar heeft aangeboden de auto van Consument alsnog met ingang van 8 november 2015 te verzekeren. Dit is echter niet de wens van Consument. Consument heeft onder meer in haar brief van 11 april 2016 gesteld geen schade door het handelen van Verzekeraar te hebben geleden en doet dus *zelf* geen beroep op schadevergoeding, maar heeft van Verzekeraar gevorderd dat hij alle klanten wier polis op basis van een schorsing van het kenteken is beëindigd in plaats van opgeschort, een symbolisch bedrag vergoedt. Dit door Consument gevorderde komt evenwel niet voor vergoeding in aanmerking. Het betreft immers geen schade die Consument *zelf* heeft geleden door het handelen van Consument, maar schade die anderen door een soortgelijk handelen van Verzekeraar in andere gevallen hebben geleden, hetgeen in een te ver verwijderd verband staat met het handelen waarover Consument zich in dit dossier heeft beklagd.
- 4.5 De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

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](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.