

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-560 (mr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. M.C.Y. van de Griendt, secretaris)

Klacht ontvangen op : 22 februari 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Steringa Financiële Planning, gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen de
Tussenpersoon
Datum uitspraak : 15 november 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft zijn tussenpersoon verzocht om zijn voertuigen te verzekeren. De verzekeringsaanvragen en wijzigingsverzoeken van de tussenpersoon zijn afgewezen door verzekeraar. Consument was in de veronderstelling dat zijn voertuigen verzekerd waren. Consument heeft echter twee boetes van de RDW ontvangen voor het niet afsluiten van de vereiste motorrijtuigenverzekering. Tevens heeft consument een aanrijding gehad met een van de voertuigen en is hij aansprakelijk gesteld voor de schade. De tussenpersoon heeft geen verweer gevoerd. De Commissie is van oordeel dat de vordering van consument niet kennelijk onrechtmatig of ongegrond voorkomt. De tussenpersoon heeft consument niet (tijdig) gewezen op de afwijzingen van de verzekeringsaanvragen en wijzigingsverzoeken door verzekeraar. Naar het oordeel van de Commissie kan de Tussenpersoon dan ook worden verweten dat de voertuigen van Consument niet verzekerd waren. Niet gebleken is dat Consument op andere wijze van de afwijzingen van de verzekeringsaanvragen en de wijzigingsverzoeken op de hoogte was of moest zijn. De vordering dient daarom te worden toegewezen.

1. Procesverloop

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

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

Ondanks herhaalde verzoeken van de Commissie heeft de Tussenpersoon geen verweer gevoerd. 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

Consument heeft feiten gesteld en met bewijzen onderbouwd. Aangezien de Tussenpersoon deze niet heeft betwist, gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

[Kenteken I]

- 2.1 Consument heeft zijn Tussenpersoon begin 2015 verzocht om zijn voertuig met kenteken [Kenteken I] te verzekeren.

- 2.2 Op 25 maart 2015 heeft de Tussenpersoon een eerste aanvraag ingediend bij Voogd & Voogd voor een verzekering voor het voertuig van Consument met het kenteken [Kenteken 1]. Voogd & Voogd heeft hiervan op 25 maart 2015 een ontvangstbevestiging per e-mail aan Consument toegestuurd. In de e-mail van 25 maart 2015 staat onder meer het volgende:

“Geachte relatie,

Hartelijk dank voor uw E-aanvraag:

*Bestelauto
Voor [Kenteken 1]
Nummer [1]
t.n.v. Consument*

Status: voorlopige dekking per 19 maart 2015

Wij beoordelen uw E-aanvraag. U ontvangt doorgaans uiterlijk 5 werkdagen na de aanvraagdatum van ons een reactie. Tot die tijd heeft verzekeringnemer voorlopige dekking.”

- 2.3 Voogd & Voogd heeft de aanvraag op 25 maart 2015 afgekeurd op basis van het schadeverleden van Consument. De Tussenpersoon is hierover in kennis gesteld door Voogd & Voogd.
- 2.4 Consument heeft bij brief van 22 juni 2015 een boete van de RDW ontvangen voor een bedrag van € 704,-. In de boetebeschikking van 22 juni 2015 staat – onder meer – het volgende vermeld:

“(…)

Op 01-05-2015 is met het voertuig met het kenteken [Kenteken 1] een verkeersovertreding begaan. Dit kenteken staat op uw naam of u was tijdens overtreding de huurder van het voertuig. Daarom ontvangt u deze beschikking met informatie over de overtreding en het bedrag dat u moet betalen.

Informatie over de overtreding en de opgelegde administratieve sanctie

Omschrijving overtreding *voor een motorrijtuig niet de vereiste verzekering afsluiten en in stand houden*

Feitcode *[NR. 2]*

Kenteken *[Kenteken 1]*

(…)”

- 2.5 Tussenpersoon heeft op 9 juli 2015 opnieuw een aanvraag ingediend – ditmaal op naam van het bedrijf van Consument - bij Voogd & Voogd voor een verzekering voor het voertuig van Consument met kenteken [Kenteken 1]. Voogd & Voogd heeft hiervan op 9 juli 2015 een ontvangstbevestiging gestuurd aan de Tussenpersoon van Consument. In de e-mail van 9 juli 2015 staat – onder meer het volgende:

“Geachte relatie,

*Hartelijk dank voor uw E-aanvraag
Voor [Kenteken 1]
Nummer [2]
T.n.v. [Consument beheer]*

Status: voorlopige dekking per 25 juni 2015

Wij beoordelen uw E-aanvraag. U ontvangt doorgaans uiterlijk 1 werkdag na de aanvraagdatum van ons een reactie. Tot die tijd heeft verzekeringnemer voorlopige dekking.”

- 2.6 Voogd & Voogd heeft de aanvraag opnieuw geweigerd. Tussenpersoon heeft hiervan op 18 juni 2015 bericht gekregen van Voogd & Voogd.
- 2.7 Op 9 juli 2015 heeft de Tussenpersoon dezelfde aanvraag nogmaals bij Voogd & Voogd ingediend die wederom is afgewezen. De Tussenpersoon is hier op 9 juli 2015 van op de hoogte gesteld.
- 2.8 Het voertuig met kenteken [Kenteken 1] is ondanks het verzoek van Consument aan de Tussenpersoon niet verzekerd geweest.
- 2.9 Consument heeft op 1 juli 2015 met het voertuig met kenteken [Kenteken 1] een aanrijding gehad. Consument is in de brief van 28 april 2015 door de wederpartij aansprakelijk gesteld voor de schade voor in totaal een bedrag van € 2.952,32.
- [Kenteken 2]
- 2.10 Consument heeft begin 2015 zijn Tussenpersoon verzocht om zijn voertuig met kenteken [Kenteken 2] te verzekeren.
- 2.11 Op 23 april 2015 heeft de Tussenpersoon een wijzigingsverzoek ingediend bij Voogd & Voogd om polis [polisnr. 1] per 10 april 2015 te wijzigen naar het kenteken met voertuig [Kenteken 2]. Dit verzoek is op 24 april 2015 afgewezen door Voogd & Voogd op basis van het schadeverleden van Consument. De Tussenpersoon is hiervan op de hoogte gesteld door Voogd & Voogd.

- 2.12 Consument heeft bij brief van 23 juni 2015 een boete van de RDW ontvangen voor een totaalbedrag van € 704,-. In de boetebeschikking van 23 juni 2015 staat – onder meer – het volgende vermeld:

“(…)

Op 04-05-2015 is met het voertuig met het kenteken [Kenteken 2] een verkeersovertreding begaan. Dit kenteken staat op uw naam of u was tijdens overtreding de huurder van het voertuig. Daarom ontvangt u deze beschikking met informatie over de overtreding en het bedrag dat u moet betalen.

Informatie over de overtreding en de opgelegde administratieve sanctie

Omschrijving overtreding voor een motorrijtuig niet de vereiste verzekering afsluiten en in stand houden

Feitcode [NR. 2]

Kenteken [Kenteken 2]

(…)”

- 2.13 Tussenpersoon heeft op 9 juli 2015 opnieuw een wijzigingsverzoek ingediend bij Voogd & Voogd voor het voertuig met kenteken [Kenteken 2]. Voogd & Voogd heeft hiervan op 9 juli 2015 per e-mail een ontvangstbevestiging gestuurd aan de Tussenpersoon van Consument. In de e-mail van 9 juli 2015 staat – onder meer het volgende:

“Geachte relatie,

Hartelijk dank voor uw E-wijziging voor:

Bestelauto

Voor [Kenteken 2]

Pakketnummer [polisnr. 1]

T.n.v. Consument

Wijziging

[polisnr. 1]1 – Bestelauto WA

: Ander verzekerd object

[polisnr. 1]2 – Ongevallen verzekering voor Inzitten

: Ander verzekerd object

(…)

Huidige waarde
Kenteken [Kenteken 3]

Gewenste waarde
[Kenteken 2]

Wijzigingsdatum

[polisnr. 1]1 – Bestelauto WA : De gewenste wijzigingsdatum is 25 juni 2015

[polisnr. 1]2 – Ongevallen verzekering voor Inzittenden
: De gewenste wijzigingsdatum is 25 juni 2015

Status: voorlopige dekking per 25 juni 2015

Wij beoordelen deze wijziging. Een reactie ontvangt u zo snel mogelijk, tot die tijd heeft verzekeringnemer voorlopige dekking op de gevraagde wijziging.”

- 2.14 Voogd & Voogd heeft het wijzigingsverzoek opnieuw afgewezen. De Tussenpersoon is hiervan op de hoogte gesteld door Voogd & Voogd.
- 2.15 Het voertuig met kenteken [Kenteken 2] was vanaf 21 maart 2015 onverzekerd.
- 2.16 Consument heeft een klacht ingediend bij Voogd & Voogd. In de reactie van Voogd & Voogd d.d. 24 september 2015 staat – onder meer – het volgende:

“Hierbij berichten wij u met betrekking tot de door u ingediende klacht onder nummer [klachtnr. 1] als volgt.

Op 23-04-2015 is er door uw adviseur een wijzigingsverzoek bij ons ingediend om uw polis [polisnr. 1] per 10-04-2015 te wijzigen naar het voertuig met kenteken [Kenteken 2]. Dit verzoek is op 24-04-2015 door ons afgewezen op basis van uw schadeverleden en uw adviseur heeft u hiervan op de hoogte gesteld.

Vervolgens krijgen wij op 09-07-2015 wederom het verzoek om uw polis [polisnr. 1] te wijzigen naar het voertuig met kenteken [Kenteken 2] en ditmaal met ingangsdatum 25-06-2015. U zult begrijpen dat wij deze wijziging wederom afgekeurd hebben daar er reeds op 24-04-2015 is aangegeven dat wij geen mogelijkheden hebben om uw nieuwe voertuig te verzekeren i.v.m. uw schadeverleden. Daarbij blijkt op 09-07-2015, ten tijde van de afkeuring, tevens dat het betreffende voertuig sinds de tenaamstelling op 21-03-2015 onverzekerd rondrijdt.

Beide afkeuringen zijn door ons direct aan uw adviseur gecommuniceerd en wij kunnen u dus geen artikel 34 verklaring verstrekken voor het voertuig met kenteken [Kenteken 2] omdat er bij ons nimmer dekking voor dit voertuig is geweest. De boete aan het RDW dient u dus gewoon te betalen.

Voor het voertuig met kenteken [Kenteken 1] is er op 25-03-2015 door uw adviseur een eerste aanvraag ingediend op naam van Consument met ingangsdatum 19-03-2015. Deze aanvraag is op 25-03-2015 door ons afgekeurd op basis van het schadeverleden en uw adviseur is hier direct van op de hoogte gesteld.

Op 17-06-2015, bijna 3 maanden later, wordt er ditmaal op een andere naam (Consument beheer) door uw adviseur opnieuw een aanvraag ingediend voor hetzelfde voertuig maar nu met Ingangsdatum 17-06-2015. Ook deze aanvraag wordt uiteraard door ons afgewezen waarbij direct de opmerking is gemaakt dat er reeds een eerdere afwijzing voor hetzelfde voertuig is geweest. Uw adviseur heeft hiervan op 18-06-2015 bericht ontvangen.

Vervolgens wordt er op 09-07-2015 nogmaals dezelfde aanvraag gedaan, maar weer met een andere Ingangsdatum nl. 25-05-2015.

U zult begrijpen dat ook deze aanvraag is afgewezen, wij hebben immers reeds 2 eerdere aanvragen voor hetzelfde kenteken afgewezen op basis van uw schadeverleden. Uw adviseur is hier op 09-07-2015 direct van op de hoogte gesteld.

Concreet houdt dit in dat er voor het voertuig met kenteken [Kenteken 1] ook geen dekking bij ons is geweest, waardoor u de boete van het RDW gewoon zult moeten betalen.

Voor wat betreft het royement van uw polis i.v.m. de verkoop van het voertuig met kenteken [Kenteken 3] kan ik u berichten dat dit berust op een misverstand in de communicatie tussen ons kantoor en uw adviseur. Dit hebben wij inmiddels rechtgezet, uw polis is per 31-03-2015 beëindigd i.v.m. verkoop.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een schadevergoeding van € 3.704,33 vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 8 december 2015.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
- De Tussenpersoon heeft Consument onjuist geïnformeerd. De Tussenpersoon heeft Consument voorgespiegeld dat de voertuigen van Consument verzekerd waren. Consument heeft hierop vertrouwd. Door het onjuist informeren van Consument heeft de Tussenpersoon Consument willens en wetens onverzekerd laten rondrijden.
 - Tussen de Tussenpersoon en Consument bestond een overeenkomst van opdracht. Op grond van deze overeenkomst is de Tussenpersoon gehouden bij haar werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen. De Tussenpersoon is tekortgeschoten in de nakoming van zijn zorgplicht en heeft hiermee onrechtmatig jegens Consument gehandeld. Hierdoor heeft Consument schade geleden, bestaande uit boetes van het RDW, aanrijdingsschade en buitengerechtelijke kosten.

Verweer Tussenpersoon

Tussenpersoon heeft nagelaten, ondanks meerdere verzoeken, verweer te voeren.

4. Beoordeling

- 4.1 Gelet op de vaststaande feiten is de Commissie van oordeel dat de vordering van Consument niet kennelijk onrechtmatig of ongegrond voorkomt. De Tussenpersoon heeft Consument niet (tijdig) gewezen op de afwijzingen van de verzekeringsaanvragen en de wijzigingsverzoeken door Voogd & Voogd. Naar het oordeel van de Commissie kan de Tussenpersoon dan ook worden verweten dat de voertuigen van Consument niet verzekerd waren. Niet gebleken is dat Consument op andere wijze van de afwijzingen van de verzekeringsaanvragen en de wijzigingsverzoeken op de hoogte was of moest zijn. De vordering dient daarom te worden toegewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering van Consument toe.

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 € 3.704.33 vermeerderd met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf 8 december 2015 tot aan de dag van algehele voldoening

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.