

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-594 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.J. Vlasveld, secretaris)

Klacht ontvangen op : 15 november 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : Diks Verzekeringen B.V., gevestigd te IJsselstein, verder te noemen de
Tussenpersoon
Datum uitspraak : 1 december 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Voor het verzekeren van een vanuit Duitsland te importeren auto heeft Consument zich tot de tussenpersoon gewend. Consument legt de vraag aan de tussenpersoon voor of hij op basis van het eendagskenteken en het chassisnummer de auto tijdelijk kan verzekeren. De Tussenpersoon adviseert en bemiddelt voor de verzekering. De verzekering werd door de Duitse ambtenaren niet geaccepteerd en Consument diende ter plaatse een nieuwe verzekering af te sluiten. De Commissie overweegt dat tussen partijen sprake is van een overeenkomst van opdracht en dat op de tussenpersoon een zorgplicht rust. Voor de stelling van de Tussenpersoon dat hij Consument gewaarschuwd heeft voor de mogelijkheid van het niet accepteren van het verzekeringsbewijs door de Duitse ambtenaren, draagt de Tussenpersoon de bewijslast. Nu hij niet in dat bewijs is geslaagd, kan niet komen vast te staan dat Consument daadwerkelijk gewaarschuwd is. Hiermee is de Tussenpersoon zijn zorgplicht niet voldoende nagekomen. De kosten van de verzekering die Consument ter plaatse heeft moeten afsluiten, dient door de Tussenpersoon te worden vergoed.

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;
- het verweerschrift van de Tussenpersoon;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Tussenpersoon;
- 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 wenste zijn auto uit Duitsland te importeren. Hiervoor heeft Consument zich tot de Tussenpersoon gewend met de volgende vraag:

“Ik heb in Duitsland een auto gekocht en wil deze op 20 oktober naar Nederland transporteren. De RDW zal diezelfde dag de auto keuren. Ik heb een eendagskenteken en het chassisnummer van de auto. Op die dag zal ik voor het Duitse gedeelte van de reis een ‘Ausfurekennzeichen’ krijgen van de garage, waarvan ik het nummer echter nog niet heb. Kan ik op basis eendagskenteken en chassisnummer de auto bij u verzekeren?”

- 2.2 De Tussenpersoon heeft op 16 oktober 2015 per e-mail als volgt gereageerd: *“(…) Een eendagsverzekering is een WA verzekering welke uitsluitend geldig in Nederland is op de dag dat er naar het keuringsstation wordt gereden. De premie voor deze verzekering bedraagt €49,-. Om ook verzekerd te zijn in Duitsland kunt u een 15-daagse verzekering afsluiten. De premie voor deze verzekering is €109,-. Beide verzekeringen kunt het beste afsluiten via onze website. Hier vindt u ook meer informatie over deze tijdelijke verzekeringen.”*
- 2.3 Consument heeft via de website een tijdelijke WA-verzekering afgesloten bij Verzekeraar onder polisnummer [nummer].
- 2.4 Op 15 oktober 2015 heeft Verzekeraar per e-mail het verzekeringsbewijs naar Consument verzonden. Het verzekeringsbewijs ging in vanaf 20 oktober 2015.
- 2.5 Op 28 oktober 2015 heeft Consument het volgende aan Verzekeraar gemaild: *“Vorige week heb ik mijn auto geïmporteerd uit Duitsland. Hiervoor heb ik twee weken geleden een verzekering bij u afgesloten, na telefonisch overleg welke verzekering ik hiervoor zou moeten afsluiten. Op de site geeft u aan dat de Duitse ambtenaren de groene kaart zouden moeten accepteren. Dit bleek bij de eerste beambte niet het geval ondanks zeer nadrukkelijk aandringen. Hierna heb ik met u gebeld en werd mij gezegd het bij een andere ambtenaar te proberen. Helaas bleef dit ook zonder succes. Een Kurzkennzeichen wordt alleen afgegeven indien een EVB nummer beschikbaar is. Dit bleek u mij ook telefonisch niet te kunnen geven. Er bleef mij niets anders over dan ter plaatse opnieuw een verzekering af te sluiten. (...)”*

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert € 109,- voor de 15-daagse WA-verzekering.
- 3.2 *Grondslagen en argumenten daarvoor*
 - De Tussenpersoon heeft Consument verkeerd voorgelicht over de dekking van de verzekering. Consument moest daarom ter plaatse een andere autoverzekering afsluiten van € 90,-.
 - Consument vindt het opmerkelijk dat de Tussenpersoon het EVB-nummer niet kon afgeven, omdat in Duitsland een EVB nummer standaard is. Dit zou bekend moeten zijn voor de Tussenpersoon.
 - Consument heeft bij het online invullen van de verzekeringsaanvraag nimmer een ‘waarschuwingsscherm’ zien verschijnen.
 - De Tussenpersoon adverteert op zijn website met ‘niet goed geld terug garantie’. Hij moet hiervoor in aanmerking komen.

- De Tussenpersoon heeft gedurende het hele proces traag gereageerd en is tevens onvoldoende ingegaan op het ontstane probleem. De Tussenpersoon biedt een verzekering aan waar je als klant niets aan hebt.

3.3 *Verweer van de Tussenpersoon*

- Consument heeft verzocht om een groene kaart. Dit is een internationaal verzekeringsbewijs, waarmee het voertuig is verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid en het op internationale wegen mag rijden. De Tussenpersoon heeft derhalve voldaan aan de wens van Consument door middel van het geleverde verzekeringsbewijs.
- De Tussenpersoon heeft Consument van tevoren gewaarschuwd voor mogelijke problemen bij het aanvragen van een exportkenteken in Duitsland op basis van eerdere ervaringen. Deze waarschuwing kwam als extra scherm op bij het online aanvragen van de verzekering, zodat Consument hiermee bekend was.
- De tussenpersoon is niet aansprakelijk voor het in Duitsland niet accepteren van het verzekeringsbewijs bij aanvraag van een exportkenteken. De aanvraag van het exportkenteken valt niet binnen de dienstverlening van de Tussenpersoon.

4. **Beoordeling**

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of sprake is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de zorgplicht van de Tussenpersoon die meebrengt dat de Tussenpersoon is gehouden 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 zijn klanten correct informeert over het af te sluiten product. In dit geval valt hier tevens onder het waarschuwen voor het eventueel niet accepteren van het verzekeringsbewijs door Duitse ambtenaren.
- 4.4 De Tussenpersoon zou bij de online aanvraag voor de tijdelijke WAM-verzekering een waarschuwingsscherm hebben laten zien waarin uitgebreid gewaarschuwd wordt voor het mogelijk niet accepteren van het verzekeringsbewijs door Duitse ambtenaren. Consument stelt dat hij nimmer het waarschuwingsscherm voorbij heeft zien komen ten tijde van het aanvragen van de verzekering en dus niet door de Tussenpersoon is gewaarschuwd.

- 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 hij Consument heeft gewaarschuwd voor het mogelijke weigeren van het verzekeringsbewijs van de Duitse ambtenaren, en Consument dit heeft betwist, rust de bewijslast op de Tussenpersoon. 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 door de Tussenpersoon overgelegde stukken volgt naar het oordeel van de Commissie niet zonder nader bewijs – bijvoorbeeld door middel van screenshots van de verzekeringsaanvraag van Consument – dat er *daadwerkelijk* is gewaarschuwd.
- 4.6 Een en ander brengt mee dat de Tussenpersoon zijn zorgplicht niet voldoende is nagekomen nu niet is gebleken dat Consument is gewaarschuwd voor het mogelijk weigeren van het verzekeringsbewijs door Duitse ambtenaren. Consument mocht er derhalve op vertrouwen dat zijn verzekeringsbewijs in Duitsland zonder meer zou worden goedgekeurd.
- 4.7 Consument stelt dat hij schade heeft geleden van € 109,-. Dit betreft het bedrag voor de 15-daagse WAM-verzekering. Consument heeft € 90,- extra uitgegeven, omdat de bij de Tussenpersoon afgesloten verzekering niet voldeed. Indien de ‘oude’ verzekering had voldaan, dan had Consument geen € 90,- extra hoeven uitgeven. Nu uit het hiervoor overwogene is vast komen te staan dat de Tussenpersoon tekort is geschoten in zijn zorgplicht, wijst de Commissie de vordering van Consument in die zin toe dat de Tussenpersoon wordt gehouden om € 90,- te vergoeden, zijnde het bedrag dat Consument *extra* heeft moeten uitgeven.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 90,-.

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.

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.