

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-129 (prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr.dr.s. H.M.B. Brouwer, secretaris)

Klacht ontvangen op : 23 oktober 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Centraal Administratiekantoor Dordrecht B.V., gevestigd te Dordrecht, verder te noemen
Gevolmachtigd Agent
Datum uitspraak : 16 februari 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Het feit dat de berichtgeving van Gevolmachtigd Agent in de spamfilter van Consument terecht komt, kan niet aan Gevolmachtigd Agent worden tegen geworpen. Consument dient ervoor te zorgen dat voorkomen wordt dat essentiële berichten in de spamfilter verdwijnen en aan zijn attentie worden onttrokken. Op grond van artikel 3:37 lid 3 BW geldt dat een tot de persoon gerichte verklaring haar werking ook heeft indien zij die persoon niet of niet tijdig heeft bereikt als dit niet of niet tijdig bereiken het gevolg is van een eigen handeling van de geadresseerde of een handeling van een persoon voor wie de geadresseerde aansprakelijk is.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier d.d. 23 oktober 2016;
- het verweerschrift van Gevolmachtigd Agent d.d. 21 november 2016;
- de reactie van Consument op het verweerschrift d.d. 4 december 2016;
- de dupliek van Gevolmachtigd Agent d.d. 13 december 2016;
- brief met aanvullende informatie van Consument d.d. 20 januari 2017.

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 Op 8 september 2015 heeft Consument een autoverzekering, verder te noemen de Verzekering, aangevraagd bij Gevolmachtigd Agent. De beoogde ingangsdatum van de Verzekering was 1 november 2015.
- 2.2 Op deze Verzekering zijn van toepassing de Algemene Verzekeringsvoorwaarden van de Gevolmachtigd Agent, verder te noemen de Voorwaarden.
- 2.3 In artikel 3 van de Voorwaarden staat "**Adresclausule**

Kennisgevingen door Promovendum aan u geschieden rechtsgeldig aan het laatste van u bij Promovendum bekende (e-mail)adres of aan het adres van het intermediair door wiens bemiddeling deze verzekering loopt.”

2.4 In artikel 10 van de Voorwaarden staat “**Einde van de verzekering**

De verzekering eindigt:

[...]

f. door schriftelijke opzegging van Promovendum, waartoe zij het recht heeft, nadat gebleken is dat u of één van de verzekerden bij de totstandkoming van de overeenkomst, gedurende de looptijd van de overeenkomst of bij de melding van een onzeker voorval met opzet een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven.”

- 2.5 Op 8 september 2015 heeft Gevolmachtigd Agent per e-mailbericht de aanvraag van Consument geaccepteerd op basis van de informatie, die door Consument was verstrekt.
- 2.6 Op 5 november 2015 heeft Gevolmachtigd Agent een e-mailbericht gestuurd aan Consument naar aanleiding van de opgebouwde schadevrije jaren die door de vorige autoverzekeraar van Consument waren vrijgegeven. Daaruit was gebleken dat Consument een negatief aantal schadevrije jaren had opgebouwd.
- 2.7 Vanwege dit negatief aantal schadevrije jaren, kon Verzekeraar de verzekeringsovereenkomst niet voortzetten en heeft hij bericht per e-mail d.d. 6 november 2015 de Verzekering per 19 november 2015 te zullen beëindigen waarbij hij adviseerde de autoverzekering weer onder te brengen bij de vorige verzekeraar. In een bijlage bij dit e-mailbericht aan Consument van 6 november 2015 stond de bevestiging van de beëindiging van de Verzekering met daarbij een verwijzing naar de premieverrekening zoals terug te vinden op het polisblad.
- 2.8 Op 10 februari 2016 heeft Consument aan Gevolmachtigd Agent een e-mailbericht gestuurd waarin hij stelde dat zijn auto bij Gevolmachtigd Agent verzekerd was en hij heeft daarbij verwezen naar de polis in de bijlage bij het bericht. Voorts heeft hij aangegeven een boete van de RDW te hebben ontvangen en verzocht aan Gevolmachtigd Agent om een artikel 34 WAM verklaring.
- 2.9 Op 12 februari 2016 heeft Gevolmachtigd Agent per e-mailbericht geantwoord dat de Verzekering niet meer actief was en dat hij daarover op 5 november 2015 een bericht had gestuurd naar Consument en op 6 november 2015 een royementsbevestiging. Gevolmachtigd Agent heeft aangegeven op basis hiervan niet te kunnen voldoen aan het verzoek om een artikel 34 WAM verklaring.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert €409,--. Dit bedrag houdt in de boete die Consument van het RDW heeft ontvangen wegens het niet verzekerd zijn van zijn auto.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Gevolmachtigd Agent heeft per e-mailbericht zonder ontvangstbevestiging de autoverzekeringsovereenkomst van Consument beëindigd. Dit e-mailbericht heeft Consument echter nooit bereikt. Het had op de weg van Gevolmachtigd Agent gelegen om op zorgvuldige wijze (door een aangetekende brief aan of door anderszins contact op te nemen met Consument) erop te wijzen dat de verzekeringsovereenkomst zou worden beëindigd. Consument heeft schade geleden doordat hij niet op de hoogte was van de beëindiging en is onnodig blootgesteld aan onverzekerde risico's.
- Gevolmachtigd Agent neemt bewust het risico door de spamfilter van geadresseerde geweerd te worden, nu hij blijkbaar niet alleen berichten met commerciële doeleinden verstuurt per e-mail maar ook essentiële berichten over de Verzekering met grote persoonlijke gevolgen voor de verzekeringnemer. Zeker gezien de professionaliteit waarmee Gevolmachtigd Agent zich profileert, had het voor de hand gelegen zich beter van zijn zorgplicht te kwijten en meer adequaat te communiceren.
- Uit een column in een krant (De Volkskrant) blijkt dat postbezorging prevaleert boven elektronisch verkeer in geval van communicatie waaraan grote gevolgen verbonden (kunnen) zijn.

Verweer Gevolmachtigd Agent

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

- Gedurende het gehele proces van de aanvraag tot en met de beëindiging van de verzekering is Consument zorgvuldig geïnformeerd. Alle communicatie is naar hetzelfde e-mailadres gestuurd en Consument is bij de aanvraag akkoord gegaan met communicatie via elektronische weg.
- De Hoge Raad beschouwt een e-mailadres als “aannemelijk adres”.
- Zowel door Consument als door Gevolmachtigd Agent is het e-mailadres met succes gebruikt.
- De e-mailberichten die zijn verzonden rondom het tot stand komen en de beëindiging van de verzekeringsovereenkomst zijn verzonden vanuit hetzelfde e-mailprogramma. Dit gebruikt Gevolmachtigd Agent voor de directe, niet-commerciële berichten en staat als betrouwbaar en veilig genoteerd bij alle providers. De berichten zijn vanuit deze veilige omgeving door Consument ontvangen. Gevolmachtigd Agent heeft juist gecommuniceerd en is niet aansprakelijk voor de schade die Consument heeft geleden.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie gaat bij haar beoordeling uit van de Voorwaarden die van toepassing zijn op de verzekeringsovereenkomst en van de stukken die Consument en Gevolmachtigd Agent hebben aangeleverd. Uit de correspondentie rondom de aanvraag van de Verzekering, blijkt dat Consument heeft ingestemd met communicatie langs elektronische weg en dat de communicatie via dit kanaal succesvol is verlopen.

- 4.2 De correspondentie via e-mail is steeds via hetzelfde e-mailadres verlopen en het is niet komen vast te staan dat en zo ja, waarom, de waarschuwing voor de beëindiging van de Verzekering de Consument niet heeft bereikt.
- 4.3 Het feit dat de berichtgeving van Gevolmachtigd Agent in de spamfilter van Consument terecht komt, kan niet aan Gevolmachtigd Agent worden tegen geworpen. Consument dient ervoor te zorgen dat voorkomen wordt dat essentiële berichten in de spamfilter verdwijnen en aan zijn attentie worden onttrokken. Op grond van artikel 3:37 lid 3 BW geldt dat een tot de persoon gerichte verklaring haar werking ook heeft indien zij die persoon niet of niet tijdig heeft bereikt als dit niet of niet tijdig bereiken het gevolg is van een eigen handeling van de geadresseerde of een handeling van een persoon voor wie de geadresseerde aansprakelijk is.
- Ingeval een geadresseerde zelf over een server beschikt en de geadresseerde gebruik maakt van de functie om de ontvangst van berichten van bepaalde e-mailadressen te blokkeren of een spamfilter instelt, is het niet ontvangen van verklaringen in de mailbox van geadresseerde als gevolg van de zojuist genoemde handelingen voor rekening van de geadresseerde nu er sprake is van een eigen handeling van de geadresseerde.
- Ingeval een geadresseerde niet zelf over een server beschikt en zijn provider gebruik maakt van de functie om de ontvangst van berichten van bepaalde e-mailadressen te blokkeren of een spamfilter instelt, is het niet ontvangen van verklaringen in de mailbox van geadresseerde als gevolg van de zojuist genoemde handelingen voor rekening van de geadresseerde nu er sprake is van een handeling van een persoon voor wie de geadresseerde aansprakelijk is. Het is immers geadresseerde die de provider heeft ingeschakeld.
- Consument kan Gevolmachtigd Agent dus niet tegenwerpen dat de berichtgeving in een spamfilter is terechtgekomen en Consument derhalve niet heeft bereikt.
- 4.4 Bovenstaande overwegende, komt de Commissie tot het oordeel dat zij de vordering dient af te wijzen.
- 4.5 Het is overigens niet betwist dat Gevolmachtigd Agent de overeenkomst terecht beëindigd heeft vanwege het negatief aantal schadejaren. Al het overige dat partijen hebben aangedragen, heeft de Commissie niet tot een ander standpunt gebracht en kan verder onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.