

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-172 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M. Veldhuis, secretaris)

Klacht ontvangen op : 15 juli 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 13 maart 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt zich erover dat Verzekeraar de dekking van haar Verzekering heeft opgeschort, terwijl de premieachterstand niet aan Consument te wijten was. Tevens klaagt Consument zich erover dat Verzekeraar Consument niet (op de juiste wijze) heeft aangemaand. Consument vordert dat Verzekeraar de schademelding omtrent de schade van 30 november 2015 in behandeling neemt en de schade vergoedt. Door een verzekeringsovereenkomst met Verzekeraar aan te gaan rust op Consument de verplichting tot betaling van de premie. Consument heeft onvoldoende kunnen aantonen dat de betalingsachterstand aan Verzekeraar te wijten is. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar niet heeft aangetoond dat hij tijdig aan zijn waarschuwingsplicht ex art. 7:934 BW heeft voldaan en Consument heeft gewezen op het risico van schorsing van de dekking. Verzekeraar heeft Consument ten onrechte geweigerd haar schadeclaim in behandeling te nemen en Verzekeraar dient de schadeclaim alsnog in behandeling te nemen.

I. 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 Verzekeraar met bijlagen;
- de repliek van Consument met bijlagen;
- de dupliek van Verzekeraar met bijlagen.

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 in 2014 ten behoeve van de auto met kenteken [X] een autoverzekering met polisnummer [1] afgesloten bij Verzekeraar. De premie bedraagt € 45,64. Daarnaast heeft Consument in 2016 ten behoeve van haar auto met kenteken [Y] een autoverzekering met polisnummer [2] afgesloten bij Verzekeraar. De premie bedraagt € 35,19.
- 2.2 Op de autoverzekeringen zijn de Voorwaarden Autoverzekering Casco Beperkt Ditzo (hierna: ‘de Voorwaarden’) van toepassing. Hierin is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Premie niet betaald

5.4 Als wij de verschuldigde premie niet tijdig of niet volledig ontvangen hebben, zullen wij je aanmanen om te betalen. Betaal je de premie niet binnen de termijn van 14 dagen die wij stellen in de aanmaning? Dan ben je niet meer verzekerd vanaf de dag dat je de premie verschuldigd was, en vergoeden wij geen schade.”

- 2.3 Op 16 oktober 2015 heeft Verzekeraar aan Consument op haar adres in [plaatsnaam] een betalingsherinnering voor de premie van de autoverzekering met polisnummer [1] toegezonden. Hierin is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Helaas konden wij de premie niet afschrijven van rekeningnummer [...].

Wat moet u doen?

Betaal alsnog € 45,64. Dit bedrag moet binnen 14 dagen na de datum bovenaan deze brief op onze rekening [...] staan.

[...]

Ontvangen wij uw betaling binnen 14 dagen?

Dan houdt u gewoon uw dekking. Dit betekent dat wij eventuele schade direct in behandeling nemen.

Ontvangen wij uw betaling niet binnen 14 dagen?

Dan vergoeden wij geen schade die na 20 september 2015 is ontstaan. Let op, 20 september 2015 is al geweest. Vanaf die dag komt eventuele schade dus voor eigen rekening. Dit willen we graag voorkomen, daarom geven we u tijd om alsnog te betalen.

[...]

Omschrijving	Vervaldatum	Factuurbedrag	Betaald / Verrekend	Te betalen
Premie	20 september 2015	€ 45,64	€ 0,00	€ 45,64
Door u te betalen				€ 45,64

- 2.4 Op 31 oktober 2015 heeft Verzekeraar aan Consument op haar adres in [plaatsnaam] een tweede betalingsherinnering voor de premie van de autoverzekering met polisnummer [1] gestuurd. Hierin is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“U hebt een Ditzo-Verzekering bij ons, maar er staat nog steeds een bedrag open (zie achterkant). Daarom moet u € 10,00 extra betalen aan herinneringskosten.

Wat moet u doen?

Betaal meteen € 101,28. Ons rekeningnummer is [...]. Gaat u internetbankieren, vergeet dan niet het betalingskenmerk [kenmerknummer] te noemen. Betaalt iemand anders voor u? Dan moet hij of zij alleen uw polisnummer [1] vermelden.

U krijgt eventuele schade momenteel niet vergoed

Zolang het bedrag openstaat, hebt u geen dekking voor schade die na 20 september 2015 is ontstaan. Dit betekent dat eventuele schade vanaf die dag voor uw eigen rekening komt.

Zodra het bedrag op onze rekening staat, hebt u vanaf de dag erna weer dekking. Schade die daarvoor al is ontstaan, kunt u dus niet achteraf declareren.

[...]

Omschrijving	Vervaldatum	Factuurbedrag	Betaald / Verrekend	Te betalen
herinneringskosten	31 oktober 2015	€ 10,00	€ 0,00	€ 10,00
Premie	20 oktober 2015	€ 45,64	€ 0,00	€ 45,64
Premie	20 september 2015	€ 45,64	€ 0,00	€ 45,64
Door u te betalen				€ 101,28

- 2.5 Op 14 november 2015 heeft Verzekeraar aan Consument op haar adres in [plaatsnaam] een derde betalingsherinnering voor de premie van de autoverzekering met polisnummer [1] gestuurd. Hierin is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“De premie voor uw Ditzo-Verzekering met polisnummer [1] hebben wij nog niet ontvangen. Ondanks eerdere herinneringen die wij u gestuurd hebben. Daarom brengen wij nu € 20,00 herinneringskosten in rekening. En hoe vervelend ook, als wij het openstaande bedrag van € 111,28 (voor specificatie zie achterkant) niet binnen 14 dagen ontvangen hebben, schakelen wij een incassobureau in. In deze brief leest u hier meer over.

Uw betaalgegevens

Bedrag €111,28
 Rekeningnummer a.s.r. [rekeningnummer 1]
 Betalingskenmerk [kenmerknummer]

Eventuele schade wordt niet vergoed

Zolang u uw premie niet betaalt, hebt u geen dekking voor schade die na 20 september 2015 is ontstaan. Eventuele schade vanaf die datum moet u zelf betalen. U kunt schade niet alsnog declareren na betaling van uw premie. Zodra wij uw achterstallige premie hebben ontvangen, bent u de dag daarna weer verzekerd. U blijft verplicht uw premie te betalen.

Wat gebeurt er als u nog steeds niet betaalt?

Als wij het bedrag niet binnen 14 dagen ontvangen, schakelen wij een incassobureau in. De bijkomende kosten plus eventuele rente moet u zelf betalen. Meer informatie vindt u in de bijlage. Uiteindelijk kunnen wij uw Ditzo-Verzekering beëindigen. Ook kunnen wij uw persoonsgegevens doorgeven aan de Stichting GIS. Dit kan gevolgen voor u hebben, bijvoorbeeld als u een verzekering aanvraagt. Meer informatie vindt u op www.stichtingcis.nl.

Realiseert u zich dat uw voertuig verzekerd moet zijn?

Wij hebben de RDW laten weten dat wij de dekking van uw verzekering hebben stopgezet omdat u uw premie niet betaald hebt. Dat zijn wij wettelijk verplicht. Realiseert u zich dat in de Wet aansprakelijkheid motorrijtuigen staat dat u verplicht bent uw voertuig te verzekeren? Omdat uw voertuig nu niet verzekerd is, loopt u het risico dat u van Justitie een boete krijgt.

[...]

Omschrijving	Vervaldatum	Factuurbedrag	Betaald / Verrekend	Te betalen
herinneringskosten	14 november 2015	€ 10,00	€ 0,00	€ 10,00
herinneringskosten	31 oktober 2015	€ 10,00	€ 0,00	€ 10,00
Premie	20 oktober 2015	€ 45,64	€ 0,00	€ 45,64
Premie	20 september 2015	€ 45,64	€ 0,00	€ 45,64
Door u te betalen				€ 111,28 „

- 2.6 In de avond van 30 november 2015 is het radio-CD / navigatiesysteem, verder te noemen het navigatiesysteem, uit de auto met kenteken [X] van Consument gestolen waarbij de rechter voorruit werd ingeslagen. Consument heeft hiervan diezelfde dag aangifte gedaan bij de politie en de schade gemeld bij Verzekeraar.
- 2.7 Consument heeft op 16 november 2015 een bedrag van € 36,18 en € 46,18 aan Verzekeraar overgemaakt. Consument heeft bij de omschrijvingen van beide betalingen het kenmerk van de autoverzekering met polisnummer [2] opgegeven.

- 2.8 Bij brief van 2 december 2015 heeft Verzekeraar de schade van Consument afgewezen. In de brief staat – voor zover van belang – het volgende:

“Waarom vergoeden wij de schade niet?”

Je hebt bij ons een verzekering afgesloten. Om een beroep op je polis te kunnen doen moet de premie betaald zijn. Uit onze informatie blijkt dat je de premie niet op tijd hebt betaald. Dat betekent dat je niet verzekerd bent voor deze schade.”

- 2.9 Bij brief van 2 december 2015 heeft DAS, het incassobureau van Verzekeraar, Consument geïnformeerd over een openstaande premie voor de autoverzekering met polisnummer [1] van € 135,92 verhoogd met wettelijke incassokosten van € 48,40.

In de brief staat – voor zover relevant – het volgende:

“Wij wijzen u erop dat conform de geldende polisvoorwaarden in geval van schade geen rechte aan de verzekering kunnen worden ontleend. Wanbetaling kan aanleiding zijn om de verzekering te beëindigen.”

- 2.10 Op 3 december 2015 heeft Consument bedragen van € 45,64, € 45,64 en € 38,16 voor de autoverzekering met polisnummer [1] aan Verzekeraar voldaan. Verzekeraar heeft de dekking voor de auto met kenteken [X] van Consument vanaf 4 december 2015 hersteld.

- 2.11 Op 8 december 2015 heeft DAS opnieuw een brief aan Consument toegezonden. In de brief staat – voor zover relevant – het volgende:

“Wij hebben van onze cliënt het verzoek ontvangen om de vordering op u te wijzigen tot een hoofdsom van € 9,46 verhoogd met rente € 0,00 en wettelijke incassokosten € 48,40 (conform artikel 6:96 lid 5 Burgerlijk Wetboek). De wijziging heeft betrekking op een prolongatie premie, betaling en/of mutatie.”

- 2.12 Consument heeft op 15 december 2015 een bedrag van € 57,86 aan DAS overgemaakt.

- 2.13 Consument heeft vanaf 21 december 2015 meerdere malen bezwaar gemaakt tegen de afwijzing van de schade. Verzekeraar heeft de bezwaren afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert Verzekeraar de schademelding omtrent de schade van 30 november 2015 in behandeling te nemen en de schade te vergoeden. Daarnaast verzoekt Consument Verzekeraar de onverschuldigde betaalde incassokosten terug te betalen.

Grondslagen daarvoor

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

- De premieachterstand op het moment van het schadevooral is niet aan Consument te wijten. Consument heeft op 22 mei 2015 een bedrag van € 111,28 aan Verzekeraar overgemaakt.

Dit bedrag is zonder reden en zonder Consument hierover te informeren op 11 juni 2015 door Verzekeraar teruggestort op de rekening van Consument. Daarnaast heeft Consument op 16 november 2015 een bedrag van € 46,18 naar Verzekeraar overgemaakt ten behoeve van de verzekering met polisnummer [1]. Consument heeft abusievelijk het kenmerk van de andere autoverzekering gebruikt. Consument heeft hierover telefonisch contact gehad met Verzekeraar en toen is aangegeven dat de betaling in het systeem zou worden aangepast. Consument vermoedt dat Verzekeraar deze betaling niet heeft aangepast. Door de terugbetaling van Verzekeraar van de door Consument op 22 mei 2015 betaalde premie van € 111,28 en door het niet omzetten van de premiebetaling van 16 november 2015 is een achterstand ontstaan. Consument is hiervan niet in kennis gesteld. Zonder de terugbetaling van € 111,28 en met de betaling van 16 november 2015 zou er geen sprake zijn geweest van een premieachterstand.

- Verzekeraar heeft Consument niet (op juiste wijze) aangemaand. Op grond van artikel 7:934 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: 'BW') en artikel 5.4 van de Voorwaarden dient Verzekeraar Consument aan te manen indien een verschuldigde premie niet door haar is ontvangen. In de aanmaning dient Consument te worden gewezen op de consequenties van het niet binnen de gestelde termijn voldoen van de premie. Consument heeft nimmer aanmaningen van Verzekeraar ontvangen. De brief van 2 december 2015 is de eerste brief die Consument van Verzekeraar omtrent de premieachterstand ontving. Op grond van artikel 3:37 lid 3 BW is het aan Verzekeraar om te bewijzen dat de aanmaningen zijn verzonden en Consument ook daadwerkelijk hebben bereikt. Hierin is zij tot op heden nog niet geslaagd. Gezien het voorgaande was Verzekeraar niet gerechtigd om de dekking van de autoverzekering met polisnummer [1] op te schorten. Verzekeraar dient de schademelding van Consument in behandeling te nemen. Daar Consument geen aanmaningen van Verzekeraar heeft ontvangen, heeft zij ook de incassokosten van € 48,40, die zij op 15 december 2015 aan DAS heeft voldaan, onverschuldigd betaald. De incassokosten dienen immers te worden aangezegd, alvorens zij in rekening kunnen worden gebracht.
- Consument heeft Verzekeraar op 16 en 21 april 2015 gemaïld over het afschrijven van premies van haar oude, al total loss verklaarde auto en om aan te geven dat de geïncasseerde bedragen haar niet juist leken. Consument heeft om duidelijkheid verzocht omtrent de door haar verrichte betalingen en de hoogte van de verschuldigde premie. Toen Verzekeraar de opheldering had verschaft is Consument meteen overgegaan tot betaling. Het is dan ook onwaarschijnlijk dat Consument dit niet zou hebben gedaan bij de premies van eind 2015. Een en ander blijkt ook uit het feit dat Consument, na ontvangst van de aanmaning van DAS, meteen is overgegaan tot betaling.

Verweer Verzekeraar

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

- Consument heeft voor haar verzekering met polisnummer [2] eind 2015 een achterstand opgelopen met haar premiebetalingen voor de maanden oktober en november. Op 16 november 2015 heeft Consument, naar aanleiding van de aanmaning van 23 oktober 2015, de premie van november betaald door een bedrag van € 36,18 te voldoen. Daarnaast heeft Consument, naar aanleiding van de aanmaning van 9 november 2015, ook de premie van de maand oktober plus de € 10,- herinneringskosten, in totaal een bedrag van € 46,18, voldaan. Bij beide betalingen is het kenmerk voor de autoverzekering met polisnummer [2] gebruikt.

Consument heeft op 17 november 2015 derhalve de premieachterstand voor deze autoverzekering voldaan. Het premiebedrag en het betalingskenmerk komen niet overeen met de autoverzekering met polisnummer [1] en is derhalve ook niet op die autoverzekering geboekt. Bovendien zou met deze premiebetaling nog steeds sprake zijn geweest van een achterstand op de polis met polisnummer [1].

- Consument heeft naar aanleiding van de aanmaningen van 23 oktober 2015 en 9 november 2015 voor de autoverzekering met polisnummer [2] de achterstallige premies voldaan. Het is opmerkelijk te noemen dat Consument in diezelfde periode de betalingsherinneringen voor haar andere autoverzekering met polisnummer [1] niet zou hebben ontvangen. Consument is voor beide autoverzekeringen namelijk op precies dezelfde wijze aangemaand.
- Consument geeft aan dat zij in een telefoongesprek met Verzekeraar heeft aangegeven dat bij de betaling van 16 november 2015 van € 46,18 het verkeerde betalingskenmerk is gebruikt en dat dit door Verzekeraar zou worden gecorrigeerd. Volgens de notitie in het interne registratiesysteem van Verzekeraar is het volgende op 19 november 2015 besproken: er is gesproken over het feit dat het kenteken [Y] op dat moment nog was afgemeld bij RDW. De achterstand van oktober en november 2015 was inmiddels voldaan voor de autoverzekering met polisnummer [2] door de premiebetalingen van 17 november 2015. Derhalve is de dekking van de autoverzekering conform de voorwaarden per 18 november 2015 hersteld. Dit is op 19 november 2015 aan de RDW doorgegeven. Er is in dit gesprek niet gesproken over een verkeerde premiebetaling.
- Op de autoverzekering met polisnummer [1] is ook een premieachterstand ontstaan voor de premies van 20 september en 20 oktober 2015. Vervolgens heeft Verzekeraar ook de premie voor 20 november 2015 niet kunnen incasseren. Op 3 december 2015 heeft Consument een bedrag van € 45,64 voldaan. Hiermee is de langst openstaande premie, van 20 september 2015, voldaan. Vervolgens is op diezelfde datum een bedrag van € 45,64 en 38,16 voldaan. Hiermee is de premie van 20 oktober 2015 en een deel van de premie van 20 november 2015 voldaan. Op 17 december heeft Consument het resterende bedrag van € 9,46 en de incassokosten van € 48,40 voldaan. Consument kreeg volgens de voorwaarden weer dekking vanaf 4 december 2015. Consument heeft op 30 november 2015 een schade gereden. De schade is op grond van bovenstaande terecht afgewezen, daar de dekking ten aanzien van de autoverzekering met polisnummer [1] op dat moment nog opgeschort was.
- Op 22 mei 2015 heeft Consument naar aanleiding van de betalingsherinnering van 15 mei 2016 een bedrag van € 111,28 aan Verzekeraar overgemaakt op het bankrekeningnummer [rekeningnummer 2]. Dit rekeningnummer betreft een oud rekeningnummer, vandaar dat het bedrag automatisch is teruggestort. Verzekeraar heeft op de betalingsherinnering van 15 mei 2015 duidelijk aangegeven naar welk rekeningnummer de openstaande premie moest worden overgemaakt.
- Verzekeraar heeft Consument op 22 januari 2015, 6 februari 2015, 15 april 2015 en 17 april 2015 aanmaningen verstuurd voor openstaande premies voor de autoverzekering met polisnummer [1]. Op 21 april 2015 heeft Consument Verzekeraar een e-mail gestuurd waarin zij aangeeft dat ze opnieuw een herinnering heeft ontvangen en dat ze graag uitleg zou willen over de betalingen. Hieruit kan worden opgemaakt dat de aanmaningen, althans in ieder geval een aantal daarvan, het adres van Consument hebben bereikt. Daarnaast is Consument als gevolg van haar betalingshistorie op de hoogte van het aanmaningsproces.

- Voor de openstaande premie van september 2015 van de autoverzekering met polisnummer [1] heeft Verzekeraar op 16 en 31 oktober 2015 een betalingsherinnering aan Consument gestuurd. Voor de openstaande premies van oktober 2015 heeft Verzekeraar op 14 november 2015 een betalingsherinnering aan Consument gestuurd. Doordat Consument eerder verstuurdde aanmaningen wel heeft ontvangen en daar ook informatie over heeft opgevraagd bij Verzekeraar, is Verzekeraar van mening dat zij op de hoogte was of had kunnen zijn van het proces en de consequenties bij een betalingsachterstand. Consument heeft geen bijzondere omstandigheden bij Verzekeraar gemeld waardoor postbezorging op haar adres zou kunnen falen.
- Rechtbank Zutphen heeft op 14 februari 2010 in een soortgelijke situatie uitspraak gedaan. De rechtbank acht in beginsel, gelet op de algemeen bekende hoge mate van betrouwbaarheid van het Nederlands postsysteem (ook bij niet-aangetekende postverzending), dat er van kan worden uit gegaan dat post op het adres van de geadresseerde wordt bezorgd.
- Consument spreekt over foutief betalingsverkeer, maar Verzekeraar begrijpt niet wat Consument hiermee bedoelt. Het betalingsverkeer van Verzekeraar werkt naar behoren en er hebben zich in de afgelopen jaren geen storingen voorgedaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of op 30 november 2015 dekking bestond op de autoverzekering met polisnummer [1].

Premieachterstand

- 4.2 Primair stelt Consument zich op het standpunt dat de premieachterstand op het moment van het schadevoval niet aan haar te wijten is. Door een verzekeringsovereenkomst met Verzekeraar aan te gaan verplicht Consument zich een overeengekomen premie te voldoen, waartegenover Verzekeraar zich verbindt om dekking te verlenen tegen overeengekomen risico's. Het betalen van een premie is een essentieel bestanddeel van de verzekeringsovereenkomst. Op Consument rust derhalve de verplichting tot betaling van de premie.
- 4.3 Consument stelt dat zij op 22 mei 2015 een bedrag naar Verzekeraar heeft overgemaakt dat zonder reden is teruggestort. Verzekeraar heeft aangetoond dat Consument het verkeerde rekeningnummer heeft gebruikt en dat de betaling om die reden is teruggestort. Tevens ziet de betaling van 22 mei 2015 niet op de te laat betaalde premie's van september, oktober en november 2015. Ten tweede stelt Consument dat zij op 16 november 2015 een bedrag van € 46,18 naar Verzekeraar heeft overgemaakt ten behoeve van de verzekering met polisnummer [1], maar dat zij abusievelijk het kenmerk van de andere autoverzekering heeft gebruikt. Consument heeft dit telefonisch bij Verzekeraar gemeld en dit zou worden aangepast. De Commissie overweegt dat als uitgangspunt heeft te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de tegenpartij – haar stellingen in beginsel dient te bewijzen. De stelling van Consument is door Verzekeraar voldoende gemotiveerd betwist. Consument is in de gelegenheid gesteld bewijs te leveren van haar stelling.

Uit de door Consument verstrekte documenten is echter van de beweerde toezegging van de Verzekeraar om de overboeking aan te passen niet gebleken. De toezegging is derhalve niet komen vast te staan. Op grond van bovenstaande is de premieachterstand niet aan Verzekeraar te wijten.

Aanmaningen

- 4.4 Ingevolge artikel 7:934 BW kan het niet nakomen van de verplichting tot betaling van de vervolgpremie eerst dan leiden tot beëindiging of schorsing van de verzekeringsovereenkomst of de dekking, nadat de schuldenaar na de vervaldag onder vermelding van de gevolgen van het uitblijven van betaling vruchteloos is aangemaand tot betaling binnen een termijn van 14 dagen, aanvangende de dag na aanmaning.
- 4.5 Consument heeft in dit kader betwist dat de door Verzekeraar verzonden betalingsherinneringen van 16 oktober 2015, 31 oktober 2015 en 14 november 2015, haar hebben bereikt terwijl Consument daarnaast heeft aangegeven dat zij op 2 december 2015 voor het eerst een brief over de premieachterstand ontving waarna zij direct voor betaling van de openstaande premiebedragen heeft zorggedragen.
- 4.6 Ingevolge het bepaalde onder artikel 3:37 lid 3 BW is het in beginsel aan Verzekeraar om feiten en/of omstandigheden te stellen, en zo nodig te bewijzen, dat de door hem verzonden betalingsherinneringen tijdig bij Consument zijn aangekomen. Zie ook Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-055 r.o. 4.4.
- 4.7 Verzekeraar heeft in dat kader enkel aangevoerd dat de betalingsherinneringen wel degelijk door hem zijn verzonden. Verzekeraar heeft geen bewijs geleverd voor zijn stelling. Het enige dat Verzekeraar op dit punt heeft aangevoerd is dat Consument sommige poststukken wel en andere daarentegen niet heeft ontvangen. Het punt van Verzekeraar komt er in de kern op neer dat dit vreemd is. De Commissie is van oordeel dat deze verklaring, tegenover de betwisting door Consument, onvoldoende is om te kunnen vaststellen dat Consument de betreffende betalingsherinneringen heeft ontvangen.
- 4.8 Alles overziende, moet de Commissie dan ook vaststellen dat Verzekeraar niet is geslaagd is in het bewijs dat hij Consument tijdig heeft aangemaand in de zin van art. 7:934 BW en niet als vaststaand kan worden aangenomen dat hij Consument heeft gewezen op het risico van schorsing van de dekking. Verzekeraar komt daarop dan ook geen beroep toe. Verzekeraar heeft Consument mitsdien ten onrechte geweigerd haar schadeclaim in behandeling te nemen. Met inachtneming hiervan dient Verzekeraar de schadeclaim alsnog in behandeling te nemen.
- 4.9 Het voorgaande leidt ertoe dat de Commissie de vordering van Consument toewijst.

4.10 Ten slotte acht de Commissie het, gezien het feit dat Consument stelt dat zij in het verleden en op 2 december 2015 gelijk na ontvangst van een aanmaning is overgegaan tot betaling en deze stelling door Verzekeraar onvoldoende wordt betwist, aannemelijk dat wanneer Consument de aanmaningen wel tijdig zou hebben ontvangen zij de incassokosten niet zou hebben gemaakt. Verzekeraar dient derhalve ook de door Consument betaalde incassokosten ad € 48,40 aan Consument te vergoeden.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de schadeclaim van Consument alsnog in behandeling neemt. Daarnaast beslist de Commissie dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag ter grootte van de betaalde incassokosten.

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.