

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-249 (mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. R.A. Blom als secretaris)

Klacht ontvangen op : 24 oktober 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Independer.nl N.V., gevestigd te Hilversum, verder te noemen Tussenpersoon
Datum uitspraak : 13 april 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt dat ze niet bekend was met het feit dat Intermediair geen verzekeringsmaatschappij is. Consument was in de veronderstelling een verzekering te hebben afgesloten bij Intermediair en dat er meteen, althans binnen enkele dagen, dekking werd verleend. Pas op het moment dat Consument een schadevoorzak meldde, bleek Consument niet te zijn verzekerd. Consument vorderde dat de verzekering alsnog met terugwerkende kracht zou ingaan. De Commissie oordeelt dat op basis van de omstandigheden van het geval Consument had kunnen weten en vermoeden dat zij niet verzekerd was en er geen dekking was verleend. Het feit dat consument beperkte toegang heeft tot haar e-mail doet hier niet aan af. Tevens had Consument behoren te begrijpen dat Intermediair geen verzekeringsmaatschappij is.

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

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 20 februari 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft op 30 juli 2016 bij Tussenpersoon telefonisch een aanvraag ingediend voor een inboedelverzekering.
- 2.2 Op 30 juli 2016 heeft Tussenpersoon een e-mailbericht met de volgende inhoud aan Consument verzonden:

“Hartelijk dank voor uw aanvraag voor een Inboedelverzekering van Klaverblad via Independer.nl. Uw aanvraag wordt zo snel mogelijk behandeld door een van onze adviseurs (...) Als de verzekering akkoord is sturen wij u hier een email over. Wanneer u een mobiel nummer heeft ingevuld sturen wij u ook een sms-bericht wanneer uw aanvraag is goedgekeurd. In alle andere gevallen nemen wij telefonisch contact met u op.”

2.3 Bij e-mail d.d. 30 juli 2016 heeft Tussenpersoon Consument bevestigd dat haar aanvraag voor een inboedelverzekering bij Klaverblad (verder te noemen Verzekeraar) in behandeling is genomen.

2.4 Bij e-mail van gelijke datum (later tijdstip) heeft Tussenpersoon laten weten :

“Wij hebben uw aanvraag doorgestuurd naar Klaverblad. Zij gaan nu beoordelen of uw aanvraag akkoord is. U bent op dit moment nog niet verzekerd. Zodra wij een akkoord van Klaverblad krijgen, ontvangt u een bevestiging”

2.5 Op 2 augustus 2016 heeft Tussenpersoon een e-mail gestuurd omdat Verzekeraar aanvullende informatie nodig had om de aanvraag te kunnen beoordelen.

“Van de verzekeraar kregen wij bericht dat zij op dit moment de aanvraag niet accepteren. Zij willen de aanvraag opnieuw beoordelen als zij een uitgebreide toelichting krijgen over het strafrechtelijk verleden van uw zoon. (...) Zonder bovenstaande informatie kan de verzekeraar de aanvraag niet accepteren. Wilt u ons bellen of mailen?”

2.6 Op 8 augustus 2016 heeft Tussenpersoon Consument het volgende e-mailbericht gestuurd:

“U heeft per 30-7-2016 een Inboedelverzekering aangevraagd. Om u te kunnen verzekeren hebben wij aanvullende informatie van u nodig. Wij hebben geprobeerd met u in contact te komen. Helaas is dit niet gelukt. Om deze reden hebben wij de aanvraag geannuleerd. U bent op dit moment dus niet verzekerd.”

2.7 Op 1 oktober 2016 heeft Consument contact opgenomen met Tussenpersoon. Zij heeft toen alsnog de gevraagde aanvullende informatie verstrekt. Daarnaast meldde zij een schadeval, een inbraak in haar woning in de nacht van 30 september op 1 oktober 2016.

2.8 Tussenpersoon heeft de gemaakte afspraken bevestigd per e-mail.

“Wij hebben uw aanvraag doorgestuurd naar Klaverblad. Zij gaan nu beoordelen of uw aanvraag akkoord is. U bent op dit moment nog niet verzekerd. Zodra wij akkoord van Klaverblad krijgen, ontvangt u een bevestiging. De dekking gaat dan in op 30-7-2016.”

2.9 Op het door Consument ontvangen polisblad staat vervolgens dat de verzekering per 1 oktober 2016 zal ingaan.

2.10 In de periode van eind juli 2016, het moment van telefonische aanvraag, tot en met 1 oktober 2016, de datum van ontvangst van het polisblad door Consument, zijn haar geen verzekeringsvoorwaarden gestuurd noch is premie betaald of geïncasseerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de verzekering alsnog met terugwerkende kracht per 30 juli 2016 ingaat.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Tussenpersoon is tekortgeschoten in zijn zorgplicht omdat Consument onvolledig is geïnformeerd. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument heeft voorlopige dekking gekregen na het telefonisch afsluiten van de verzekering. Op de website van Independer staat aangegeven dat na enkele uren (voorlopige) dekking kan worden verleend. Indien aanvullende informatie nodig is voor acceptatie, zal Independer telefonisch contact opnemen.
- Consument verkeerde in de veronderstelling dat, na het telefonisch contact d.d. 30 juli 2016, binnen enkele uren een voorlopige dekking zou worden afgegeven behoudens andersluidend telefonisch bericht. Zij heeft van Tussenpersoon geen oproepen gekregen die zij heeft gemist en ook heeft zij geen post ontvangen. Zij ging er derhalve vanuit dat zij per 30 juli 2016 dekking had.
- Consument wilde daarnaast een verzekering afsluiten bij Independer en niet bij Klaverblad. Zij was er niet van op de hoogte dat de aanvraag zou worden doorgestuurd naar Klaverblad.

Verweer Tussenpersoon

3.3 Tussenpersoon heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Centraal staat de vraag of Consument per 30 juli 2016 een inboedelverzekering heeft afgesloten en daarom per die datum dekking heeft.

Zorgplicht Tussenpersoon

4.2 Een tussenpersoon dient tegenover zijn opdrachtgever de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot mag worden verwacht. Het is zijn taak te waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen (zie HR 10 januari 2003, NJ 2003, 275, r.o. 3.4.1). Tot deze taak behoort in beginsel ook dat de tussenpersoon de verzekeringnemer tijdig opmerkzaam maakt op de gevolgen die hem bekend geworden feiten voor de dekking van de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen kunnen hebben. Hieronder valt tevens dat de afwijzing van een aanvraag correct in het systeem van tussenpersoon moet worden verwerkt en de klant zo snel mogelijk op de hoogte wordt gesteld van de afwijzing (Kifid 6 januari 2016, 2015-021).

4.3 Consument heeft op 30 juli 2016 bij Tussenpersoon telefonisch een aanvraag ingediend voor een inboedelverzekering.

- 4.4 Tussenpersoon heeft, zie e-mail d.d. 30 juli 2016, aangegeven dat de aanvraag in behandeling is genomen en dat Consument pas verzekerd is nadat zij door Verzekeraar is geaccepteerd. Volgens Tussenpersoon is het uitgangspunt hierbij dat een consument zo snel mogelijk dekking heeft. In specifieke gevallen zal eventueel aanvullende informatie nodig zijn. Dan zal telefonisch contact worden opgenomen.
- 4.5 Tussenpersoon heeft, bij e-mailberichten d.d. 30 juli 2016, Consument geïnformeerd over het verloop van het afsluiten van de inboedelverzekering. Uit deze correspondentie kan ondubbelzinnig worden opgemaakt dat Tussenpersoon Consument heeft medegedeeld dat zij via Independer een verzekering aanvraagt bij Klaverblad en pas na acceptatie door Klaverblad verzekerd zal zijn. Daarnaast volgt uit de e-mails dat, indien aanvullende informatie nodig is, telefonisch contact wordt gezocht.
- 4.6 Uit de e-mail d.d. 2 augustus 2016 volgt dat aanvullende informatie nodig is en dat Tussenpersoon telefonisch contact met Consument heeft gezocht. Bij geen gehoor is Consument wederom een e-mail gestuurd om haar te informeren over de situatie. De belnotities die Tussenpersoon heeft overgelegd bevestigen dat getracht is telefonisch contact op te nemen met Consument.
- 4.7 Bij e-mail d.d. 8 augustus 2016 heeft Tussenpersoon Consument geïnformeerd de aanvraag te annuleren nu Tussenpersoon de aanvullende informatie niet heeft gekregen.
- 4.8 Ten aanzien van de stelling van Consument dat geen telefonisch contact met haar is opgenomen over de wijziging, overweegt de Commissie 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 Consument zich op het standpunt stelt dat Tussenpersoon haar niet telefonisch heeft geïnformeerd over de afwijzing, heeft Tussenpersoon ten bewijze van haar stelling telefoonnotities in het geding gebracht. Nu Consument daartegenover haar enkele betwisting niet heeft onderbouwd, bijvoorbeeld door het overleggen van een overzicht van telefoonnummers van haar provider in de relevante periode, gaat de Commissie er van uit dat Tussenpersoon daadwerkelijk getracht heeft Consument telefonisch te bereiken.
- 4.9 Vervolgens is contact gezocht met Consument via e-mail. Consument betoogt dat zij door beperkte toegang tot haar e-mailaccount, vanwege vakantie en het niet beschikken over een computer thuis, geen kennis heeft genomen van de e-mailberichten van Tussenpersoon en dus niet er van op de hoogte was dat zij niet verzekerd was. De Commissie merkt op dat het na vakantie van Consument van vijf weken nog ruim twee maanden heeft geduurd voordat zij contact opnam met Tussenpersoon. Dit kan niet voor rekening van Tussenpersoon komen.

4.10 Tussenpersoon heeft voldaan aan zijn zorgplicht en Consument voldoende geïnformeerd over de procedure van het afsluiten van een Inboedelverzekering via Tussenpersoon. Tussenpersoon heeft dit zowel telefonisch als per e-mail gedaan.

Verantwoordelijkheid Consument

4.11 Consument had in de gegeven omstandigheden kunnen weten en vermoeden dat zij niet verzekerd was. Allereerst was in de e-mail d.d. 30 juli 2016 duidelijk aangegeven dat Consument per e-mail een bevestiging zou krijgen zodra Klaverblad de aanvraag had gehonoreerd. Daarnaast had Consument aan de hand van haar bankgegevens kunnen constateren dat geen premie werd afgeschreven. Tevens heeft Consument nimmer de polisvoorwaarden per e-mail dan wel per post ontvangen. Uit deze omstandigheden had Consument kunnen afleiden dat zij niet verzekerd was.

4.12 Dat Consument beperkte toegang had tot haar e-mail en niet of niet regelmatig haar bankafschriften bekeek ligt in de risicosfeer van Consument en niet in die van Tussenpersoon.

Verzekeringsmaatschappij

4.13 Consument stelt zich tenslotte op het standpunt dat zij een verzekering wilde afsluiten bij Tussenpersoon en niet bij Klaverblad.

4.14 Vast staat dat Consument op 30 juli 2016 bij Tussenpersoon telefonisch een aanvraag voor een inboedelverzekering heeft ingediend.

4.15 Independer is een intermediair. Dit betekent dat Independer geen verzekeraar is, maar een tussenpersoon. Independer kan consumenten adviseren en/of helpen bij het afsluiten van een verzekering. Daarnaast kan een Consument zich tevens wenden tot Independer voor het doorgeven van wijzigingen en het melden van schade.

4.16 Uit de e-mails d.d. 30 juli 2016 volgt duidelijk dat de verzekering niet bij Independer zal worden afgesloten.

Tot slot

4.17 De Commissie komt op grond van het voorgaande tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat Tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden. De vordering van Consument dient derhalve te worden afgewezen.

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.]

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.