

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-254 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Klacht ontvangen op : 23 mei 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Dealer Totaal Concept Verzekeringen B.V., gevestigd te IJsselstein,
verder te noemen Tussenpersoon
Datum uitspraak : 19 april 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument vordert premierestitutie van Tussenpersoon omdat tot november 2015 premies van zijn bankrekening zijn geïncasseerd voor een autoverzekering die hij niet heeft gesloten. Bovendien was de auto vanaf augustus 2013 niet meer in zijn bezit. Volgens Consument blijkt dat geen verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen onder andere uit het feit dat Tussenpersoon geen overeenkomst met daarop de handtekening van Consument kan overleggen. Tussenpersoon heeft de premies niet gerestitueerd omdat Consument de Autoverzekering telefonisch heeft aangevraagd en de Autoverzekering zonder handtekening tot stand is gekomen. Tussenpersoon heeft polisbladen en aanvraagformulieren overlegd met daarop specifieke gegevens van de verzekerde auto en van Consument zelf waar onder zijn bankrekeningnummer. Gezien de polis en de gegevens op de aanvraagformulieren waarover Tussenpersoon beschikt acht de Commissie het niet aannemelijk dat Tussenpersoon uit eigen beweging de Autoverzekering namens Consument en zonder zijn medeweten bij Gevolmachtigd Agent heeft gesloten. Bovendien is zes jaar lang maandelijks premie van de van bankrekening van Consument geïncasseerd waardoor het bestaan van de Autoverzekering voor Consument duidelijk had kunnen en moeten zijn. Tijdens de procedure bij Kifid heeft Gevolmachtigd Agent bij wie de Autoverzekering was gesloten, toegezegd de premie die Consument na augustus 2013 heeft betaald te restitueren. De Commissie wijst de vordering af.

I. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van Tussenpersoon;
- de repliek van Consument van 1 en 7 september 2016.

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 In een e-mail van 27 juli 2015 heeft Consument aan Tussenpersoon het volgende medegedeeld:

“Hallo Ik ben er achter gekomen dat ik een auto verzekering bij jullie heb lopen maar ik heb alles bij Interpolis.? Omdat ik nu thuis ben kwam ik er achter dat ik een groene kaart heb gehad en die auto heb ik al 3 á 4 jaar niet meer in bezit. Dus ik heb zolang dat de auto op mijn naam is gekomen dubbele verzekering is betaald bij jullie en bij Interpolis. Maar ik weet niet dat ik bij jullie een verzekering had lopen daar weet ik niets van ik heb bij Interpolis al meer dan 15 jaar alles lopen En om dat ik nu thuis ben ben ik erachter gekomen ik ben heel veel weg voor mijn werk en mijn vrouw weet het niet van hoe of wat N U PRAATJE TOCH OVER HEEL VEEL GELD DAT IK HEB BETAALT Hoe gaan we dat nu doen Ik heb ? een vrijwaringsbewijs dat ik de auto niet meer in bezit heb 31-08-2013 Het kenteken was [X] M.V.G? [naam Consument]”

Bij die e-mail aan Tussenpersoon heeft Consument het vrijwaringsbewijs van de auto met kentekennummer [X] gedateerd op 31 augustus 2013 gevoegd.

- 2.2 Vervolgens heeft Consument zich tot een rechtshulpverlener (verder: Gemachtigde) gewend die hem heeft bijgestaan in zijn geschil met Tussenpersoon over de Autoverzekering. Na telefonisch overleg heeft Tussenpersoon Gemachtigde per e-mail van 13 augustus 2015 de “aanvraagbewijzen” van de Autoverzekering toegestuurd. Op de documenten staan gegevens van de auto met kentekennummer [X] en onder ander de volgende gegevens van Consument: adres; e-mailadres; telefoonnummer mobiel; telefoonnummer privé; geboortedatum en bankrekeningnummer met daarbij “(betaling middels automatische incasso)”.
- 2.3 Met een brief van 22 oktober 2015 aan Tussenpersoon heeft Gemachtigde de autoverzekering opgezegd en verzocht de betaalde premie vanaf 27 juli 2010 aan Consument te restitueren omdat hij de Autoverzekering niet zou hebben gesloten. Vervolgens heeft Tussenpersoon de Autoverzekering per 2 november 2015 geroyeerd maar de premie die Consument vanaf 27 juli 2010 heeft betaald niet gerestitueerd. Volgens Tussenpersoon heeft Consument de Autoverzekering telefonisch gesloten en bij de aanvraag van die verzekering toestemming gegeven om de premie maandelijks van zijn betaalrekening te incasseren.
- 2.4 Tijdens de interne klachtprocedure heeft Tussenpersoon polisbladen aan Gemachtigde toegestuurd. Volgens die polisbladen heeft Consument vanaf 31 augustus 2009 via tussenkomst van Tussenpersoon bij gevolmachtigd agent Van Kampen Assuradeuren B.V. (verder: Gevolmachtigd Agent) een motorrijtuigenverzekering met WA-dekking en volledige cascodekking (hierna: Autoverzekering) gesloten voor zijn [merk auto] met kentekennummer [X]. Op de Autoverzekering zijn de Algemene Voorwaarden Autoverzekering Model VKG-E (01.06.2015) van toepassing. Op het polisblad van 17 augustus 2009 is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

POLISBLAD DTC PAKKETPOLIS

Polisnummer : ██████████
Tussenpersoon : Dealer Totaal Concept ██████████
██████████
Verzekeringnemer: Mevrouw ██████████
██████████
Mutatiedatum : 31-08-2009
Verzekerd tot : 31-08-2010 met stilzwijgende verlenging voor 12 mnd.
Reden afgifte : online aanvraag: definitief akkoord
Termijnpremie : EUR 48,39 per 1 mnd(en), inclusief evt. assurantiebelasting.

Deze verzekering heeft betrekking op de navolgende dekkingen:
Omschrijving: ██████████ Verz.som (EUR)/status:
- Auto WA + Volledig Casco E-tarief ██████████
kenteken ██████████ 80,00% B/M-korting

Voorwaarden:

Van toepassing is model APP(01.01.2007), zomede de bijzondere voorwaarden voorzover daar per verzekerde dekking naar wordt verwezen.

VERZEKERINGSAAHVRAAG ZONDER HANDTEKENING

Deze verzekering is tot stand gekomen zonder dat er sprake is van een door de verzekeringnemer ondertekend aanvraagformulier. Daarom is deze verzekering alleen geldig als alle verzekerden aan alle navolgende voorwaarden voldoen:

- in de laatste 8 jaar zijn verzekerden niet strafrechtelijk veroordeeld voor een gewelds- of vermogensdelict;
- aan verzekerden zijn geen verzekeringen opgezegd of geweigerd door verzekeraar gedurende de laatste 8 jaar;
- verzekerden hebben niets verzwegen of onjuist voorgesteld, wat voor de verzekeraar in het kader van deze verzekering van belang zou kunnen zijn.

- 2.5 Tijdens de procedure bij Kifid en na tussenkomst van Kifid heeft Gevolmachtigd Agent toegezegd de premie die Consument na 31 augustus 2013 heeft betaald te restitueren.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert primair terugbetaling van de door hem vanaf 27 juli 2010 tot en met 2 november 2015 betaalde premie ad € 3.679,92, vermeerderd met de wettelijke rente, alsmede vergoeding van de buitengerechterlijke kosten van € 492,90. Subsidiair vordert Consument terugbetaling van de door hem vanaf 27 juli 2015 betaalde premie ad € 293,50, vermeerderd met de wettelijke rente, alsmede vergoeding van de buitengerechterlijke kosten van € 44,03.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

- Consument heeft de Autoverzekering nimmer afgesloten, althans hij is zich hier nimmer van bewust geweest. Consument is niet eerder dan op 27 juli 2015 op de hoogte geraakt van het bestaan van de Autoverzekering. Consument heeft de betreffende auto bij een andere verzekeraar verzekerd. De dubbele autoverzekering heeft geen enkele reden of nut gehad. Dat Consument niet op de hoogte was van de Autoverzekering blijkt uit het feit dat Consument Tussenpersoon nooit heeft benaderd voor schadeclaims.
- Tot op heden heeft Tussenpersoon geen bewijs overgelegd waaruit blijkt dat een rechtsgeldige overeenkomst tot stand is gekomen. Tussenpersoon heeft geen originele overeenkomst overlegd waaruit volgt dat een overeenkomst met Tussenpersoon is aangegaan.
- Tussenpersoon heeft zichzelf verschillende keren tegengesproken aangaande de wijze en het moment waarop de Autoverzekering tot stand is gekomen. In een e-mail van 12 augustus 2015 heeft Tussenpersoon namelijk aangegeven dat de offerte op 13 augustus 2009 is opgemaakt en op 17 augustus 2009 akkoord is bevonden, terwijl hij in een e-mail van 16 november 2015 heeft vermeld dat de Autoverzekering op 31 augustus 2009 telefonisch is afgesloten. Terwijl op het polisblad van 17 augustus 2009 staat dat de Autoverzekering online is aangevraagd.
- Het feit dat de gegevens van Consument die op de verzekeringsovereenkomst zijn opgenomen dusdanig specifiek zijn, vormt geen onomstotelijk bewijs dat Consument deze gegevens ook daadwerkelijk heeft aangeleverd of heeft ingestemd met de Autoverzekering.
- Consument heeft nimmer toestemming gegeven voor het automatisch incasseren van premies. Tussenpersoon heeft tot op heden ook geen machtiging met handtekening overgelegd, waaruit dit blijkt. Vooralsnog is door Tussenpersoon niet aannemelijk gemaakt op welke wijze de machtiging heeft plaatsgevonden, noch is bewijs overlegd dat Consument daadwerkelijk heeft ingestemd met een automatische incasso.
- Het feit dat Consument jarenlang premie heeft betaald zonder dit op te merken, maakt niet dat deze betalingen als verschuldigd zijn aan te merken.
- Tussenpersoon heeft de verzekering pas op 2 november 2015 beëindigd terwijl de verzekering reeds op 27 juli 2015 is opgezegd.

Verweer Tussenpersoon

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

- Consument heeft bij Tussenpersoon op 31 augustus 2009 telefonisch de Autoverzekering voor een [merk auto] met kenteken [X] aangevraagd, waarna Tussenpersoon de Autoverzekering bij Gevolmachtigd Agent heeft ondergebracht. Omdat Consument de Autoverzekering telefonisch heeft aangevraagd is op het polisblad de clausule “verzekeringsaanvraag zonder handtekening” opgenomen. Daarnaast heeft Consument zijn rekeningnummer toegezonden voor het automatisch incasseren van de maandelijkse premie.
- Na de telefonische aanvraag van de Autoverzekering is het polisblad en de groene kaart naar het adres van Consument verzonden. Vervolgens is op 19 juli 2010 opnieuw een polisblad en een groene kaart verstuurd. Daarna zijn er in 2011, 2012, 2013, 2014 en 2015 groene kaarten verstuurd.

- Vanaf 31 augustus 2009 heeft Consument Tussenpersoon nimmer verzocht de Autoverzekering te beëindigen. Tussenpersoon heeft na het verzoek tot beëindiging van de Autoverzekering de verzekering per 2 november 2015 geroyeerd.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Consument recht heeft op premie restitutie omdat Tussenpersoon uit eigen beweging een Autoverzekering namens Consument bij Gevolmachtigd Agent heeft gesloten dan wel die verzekering onrechtmatig heeft laten doorlopen. Gevolmachtigd Agent heeft toegezegd de premie die Consument na 31 augustus 2013 heeft betaald te restitueren. De Commissie zal derhalve alleen ingaan op de vordering van Consument die ziet op de premie die Consument voor 31 augustus 2013 heeft betaald.
- 4.2 De Commissie stelt voorop dat een overeenkomst in beginsel tot stand komt door aanbod en aanvaarding, zodra tussen partijen wilsovereenkomst bestaat. Op de polis van de Autoverzekering onder 2.4 staat dat de verzekering tot stand is gekomen zonder dat sprake is van een door de verzekeringnemer ondertekend aanvraagformulier. De Commissie overweegt dat een verzekeringsovereenkomst vormvrij is op grond van artikel 7:932 van het Burgerlijk Wetboek. Daarnaast dient een polis als bewijsmiddel van de verzekeringsovereenkomst. Hieruit volgt dat op basis van de onder 2.4 genoemde polis, ook zonder handtekening van Consument, sprake is van een verzekeringsovereenkomst.
- 4.3 Tussenpersoon beschikt naast de polis - als bewijs van de Autoverzekering - ook over aanvraagformulieren van de Autoverzekering. De aanvraagformulieren vermelden specifieke gegevens van de verzekerde auto en van Consument zelf waaronder zijn bankrekeningnummer. Consument heeft de juistheid van de gegevens op de aanvraagformulieren niet betwist waardoor vast is komen te staan dat die gegevens juist zijn. Tevens staat vast dat Consument zes jaar lang premie voor de Autoverzekering heeft betaald. Gelet op de polis en de gegevens op de aanvraagformulieren waarover Tussenpersoon beschikt acht de Commissie het niet aannemelijk dat Tussenpersoon uit eigen beweging de Autoverzekering namens Consument en zonder zijn medeweten bij Gevolmachtigd Agent heeft gesloten. Bovendien is zes jaar lang maandelijks premie van de bankrekening van Consument geïncasseerd waardoor hij al die jaren aan de Autoverzekering is herinnerd. Dientengevolge is de Commissie van oordeel dat het bestaan van de Autoverzekering voor Consument duidelijk had kunnen en moeten zijn. Nu Consument gedurende die zes jaar heeft nagelaten Tussenpersoon op enige wijze kenbaar te maken dat hij niet gediend was van de Autoverzekering, mocht Tussenpersoon erop vertrouwen dat Consument de Autoverzekering (nog steeds) wenste.
- 4.4 Vervolgens is de vraag aan de orde of Tussenpersoon de Autoverzekering onrechtmatig heeft laten doorlopen. Consument heeft in zijn e-mail van 27 juli 2015 medegedeeld dat hij niet meer in het bezit was van de auto waar de Autoverzekering op zag en het vrijwaringsbewijs van de auto aan Tussenpersoon toegestuurd.

De Commissie overweegt dat door die mededeling van Consument, het op de weg van Tussenpersoon had gelegen om in ieder geval bij Consument te informeren of hij de Autoverzekering ongewijzigd wilde voortzetten. De Autoverzekering had immers geen verzekerd belang meer. Tussenpersoon heeft de Autoverzekering echter pas geroyeerd nadat zij de brief van Gemachtigde van 22 oktober 2015 hebben ontvangen. Hoewel hierin een verwijt jegens Tussenpersoon valt te maken kan dit niet tot een toewijzing van (een gedeelte van) de vordering leiden aangezien Gevolmachtigd Agent reeds heeft toegezegd de door Consument betaalde premie over die periode maar ook daarvoor, namelijk na 31 augustus 2013, te restitueren.

- 4.5 Gelet op het bovenstaande wijst de Commissie de vordering van Consument af. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal derhalve onbesproken blijven.

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.