

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-407  
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, prof.mr. M.L. Hendrikse, leden en  
mr.drs. H.M.B. Brouwer als secretaris)**

Klacht ontvangen op : 23 november 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Rivez Assurantiën en Risicobeheer B.V., gevestigd te Helmond, verder te noemen  
Tussenpersoon  
Datum uitspraak : 26 juni 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Is er een verzekeringsovereenkomst met WA beperkt casco dekking tot stand gekomen? De Consument kan niet aantonen dat hij hierom heeft verzocht, heeft geen nieuwe polis ontvangen (en daar niet over geïnformeerd). Aan de hand van de gegevens die Consument telefonisch zou hebben verstrekt zou niet zonder meer de dekking zijn afgegeven. Commissie kan niet vaststellen of er een verzekeringsovereenkomst met WA beperkt casco dekking tot stand is gekomen. Vordering wordt afgewezen.

## **1. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier van 23 november 2016;
- het verweerschrift van Tussenpersoon van 25 januari 2017;
- de repliek van Consument van 6 februari 2017;
- de dupliek van Tussenpersoon van 17 februari 2017;
- de reactie van Consument op de dupliek van 8 maart 2017.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 31 mei 2017 en zijn aldaar verschenen.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft op 11 juni 2016 telefonisch contact gehad met SOS International en tijdens dit gesprek aangegeven dat hij zijn auto WA wilde verzekeren.
- 2.2 Op 13 juni 2016 heeft Tussenpersoon contact opgenomen met Consument naar aanleiding van een e-mailbericht dat hij had ontvangen van SOS International. Tijdens dit gesprek heeft Consument aangegeven dat hij graag WA dekking wilde en dat hij daar mogelijk later op terug zou komen indien hij een meer uitgebreide dekking zou willen.
- 2.3 Op 14 juni 2016 is de polis afgegeven met WA dekking.

- 2.4 Op 17 oktober 2016 is de auto van Consument gestolen. Van deze diefstal heeft Consument aangifte gedaan bij de politie en melding gemaakt bij de Tussenpersoon.
- 2.5 De Tussenpersoon heeft aangegeven dat de diefstal niet onder de dekking valt omdat de auto WA verzekerd is.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert € 15500. Dit bedrag vertegenwoordigt de aankoopwaarde van de gestolen auto.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
- Consument heeft op 5 juli 2016 telefonisch contact gehad met een vrouwelijke medewerker van de Tussenpersoon en tijdens dit gesprek aangegeven dat hij graag een WA Extra Verzekering wilde hebben. Consument legt een overzicht van gepleegde telefoontjes over waarop zichtbaar is dat hij op die datum 4,35 minuten gebeld heeft met het telefoonnummer van de Tussenpersoon. Het is dus zijn bedoeling geweest een WA Extra Verzekering te sluiten voor zijn auto en door nalaten van de Tussenpersoon is hiervoor nooit een polis afgegeven noch heeft hij hiervoor een groene kaart ontvangen.
  - Dat het de bedoeling was om een WA Extra Verzekering te krijgen, is ook aan de orde geweest bij de eerdere schademelding. Het niet vergoeden van de (lichte) schade heeft Consument weliswaar voor lief genomen maar uit de registratie van het gesprek van de schademelding blijkt dat Consument al eerder heeft aangegeven een WA Extra Verzekering te willen sluiten.

#### *Verweer Tussenpersoon*

- 3.3 Tussenpersoon heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Alle relatie-en polisgegevens worden opgeslagen in de digitale polisadministratie en alle in- en uitgaande correspondentie wordt gescand en opgeslagen in het relatiedossier.
  - Consument heeft aangegeven dat hij telefonisch contact heeft gehad met een vrouwelijke werknemer van Tussenpersoon bij welke gelegenheid hij heeft verzocht om de dekking WA extra. Hiervan is niets terug te vinden in het systeem waarin alle contactmomenten met de relaties van de Tussenpersoon worden vastgelegd.
  - Het is niet mogelijk dat direct een dekking is toegezegd voor WA + beperkt casco. De reden is dat gezien de leeftijd, cataloguswaarde en het vermogen van het voertuig de acceptatie voorgelegd dient te worden aan de 'Feitelijk Leider volmachten' en/of de verzekeraar. Daarnaast dient het voertuig, gezien de cataloguswaarde, voorzien te zijn van een startonderbreker en alarmsysteem met hellingshoekdetectie (voorheen 'Alarmklasse 3'). Tussenpersoon heeft geen alarmcertificaat ontvangen en volgens SCM was het voertuig niet voorzien van een geldig alarmcertificaat. Van een directe dekkingstoezegging kan derhalve geen sprake zijn geweest. Er is bovendien nooit een nieuw polisblad afgegeven.
  - Bij een eerdere schademelding (en afwijzing) is Consument gewezen op de polis en heeft hij zelf aangegeven dat hij die beter had moeten bekijken.

Als hij inderdaad een verzoek tot uitbreiding van de dekking heeft gedaan, zou Consument hierop meer alert geweest moeten zijn.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of er een verzekeringsovereenkomst met WA + beperkt casco dekking tot stand is gekomen.
- 4.2 Van het volgens Consument voor het antwoord op deze vraag beslissende telefoongesprek op 5 juli 2016 is geen informatie vastgelegd. Het is daarom niet mogelijk de inhoud van dat gesprek vast te stellen.
- 4.3 Na dat telefoongesprek is geen polis afgegeven met een gewijzigde dekking. Consument heeft nadien ook nimmer naar het uitblijven van een polis met de gewenste dekking geïnformeerd. Consument kon er derhalve niet zeker van zijn dat de gewenste dekking tot stand was gekomen.
- 4.4 Aan de hand van de gegevens die Consument telefonisch zou hebben verstrekt zou niet zonder meer de WA + beperkt casco dekking zijn afgegeven. Van belang daarbij zijn onder meer de ouderdom van het voertuig en de leeftijd van Consument die de regelmatige berijder van de auto was. Deze gegevens vallen niet binnen de standaard acceptatie richtlijn. Bovendien wordt standaard gevraagd om een bewijs van certificering waaruit blijkt dat het voertuig is uitgerust met een 'Alarmklasse 3' bij de acceptatie van de offerte. In dit geval is echter geen offerte uitgebracht. Er kon dus niet worden gecontroleerd of het voertuig was uitgerust met een "Alarmklasse 3" terwijl dit een wezenlijk onderdeel van de acceptatie vormt.
- 4.5 Nu de Commissie niet kan vaststellen of er een verzekeringsovereenkomst met WA + beperkt casco dekking tot stand is gekomen, dient de vordering 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](http://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.*