

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-511 (mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. R.A. Blom, secretaris)

Klacht ontvangen op : 15 maart 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Coöperatie Univé Dichtbij U.A. , gevestigd te Heereveen, h.o.d.n. Univé Dichtbij,
verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak : 3 augustus 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Door een ongevraagde wijziging in het systeem is er een betalingsachterstand ontstaan aan de zijde van Consument. In de periode waarin de premieachterstand is ontstaan en opgelopen was Consument wel verzekerd. Consument dient daarom alsnog te voldoen aan haar verplichting tot betaling van de maandpremies. De Commissie komt tot het oordeel dat Consument in staat is om de achterstand in 12 maanden kan inlopen en acht de voorgestelde betalingsregeling niet onredelijk.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende informatie van Consument d.d. 16 maart 2017;
- de aanvullende informatie van Consument d.d. 20 maart 2017;
- de aanvullende informatie van Consument d.d. 21 maart 2017;
- het verweerschrift van Adviseur d.d. 5 mei 2017, waarin zij verwijst naar het standpunt dat zij eerder in haar interne klachtprocedure heeft ingenomen;
- de repliek van Consument d.d. 12 mei 2017;
- de dupliek van Adviseur d.d. 29 mei 2017.

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 via Adviseur een verzekeringspakket afgenomen van N.V. Univé Schade en Univé Dichtbij Brandverzekeraar N.V. ('Verzekeraar'), bestaande uit onder meer een Autoverzekering en een Particuliere Woonverzekering. Partijen hebben afgesproken dat Adviseur de maandpremies voor het verzekeringspakket door middel van een automatische incasso van de bankrekening van Consument zou laten afschrijven.

- 2.2 Consument heeft in oktober 2016 een claim ingediend onder haar Particuliere Woonverzekering voor een kapotte combimagnetron. Verzekeraar heeft toen dekking verleend en heeft de schade uitgekeerd.
- 2.3 Consument heeft in december 2016 een wijziging in de Autoverzekering aan Adviseur doorgegeven. Het betrof de wijziging van het verzekerd object vanwege de aanschaf van een nieuwe auto. Omdat Consument na enkele weken nog geen groene kaart had ontvangen, heeft zij contact opgenomen met Adviseur. Naar aanleiding van dit telefonisch contact kwam naar voren dat zij een achterstand in de premiebetaling had.
- 2.4 In de periode van 1 juli 2016 tot 1 februari 2017 heeft Adviseur geen premie geïncasseerd en is de premieachterstand opgelopen tot € 895,85. Tussen partijen staat niet ter discussie dat de achterstand het gevolg was van een door Adviseur abusievelijk doorgevoerde wijziging in het systeem in juli 2016.
- 2.5 Adviseur is in overleg getreden met Consument opdat de niet betaalde maandpremies alsnog worden betaald. In zijn brief van 16 maart 2017 heeft Adviseur aan Consument afspraken over een betalingsregeling bevestigd.

U betaalt als volgt:

Eerste betaling uiterlijk bijgeschreven	31-3-2017	€	75,00
Tweede betaling uiterlijk bijgeschreven	30-4-2017	€	75,00
Derde betaling uiterlijk bijgeschreven	31-5-2017	€	75,00
Vierde betaling uiterlijk bijgeschreven	30-6-2017	€	75,00
Vijfde betaling uiterlijk bijgeschreven	31-7-2017	€	75,00
Zesde betaling uiterlijk bijgeschreven	31-8-2017	€	75,00
Zevende betaling uiterlijk bijgeschreven	30-9-2017	€	75,00
Achtste betaling uiterlijk bijgeschreven	31-10-2017	€	75,00
Negende betaling uiterlijk bijgeschreven	30-11-2017	€	75,00
Tiende betaling uiterlijk bijgeschreven	31-12-2017	€	75,00
Elfde betaling uiterlijk bijgeschreven	31-1-2018	€	75,00
Twaalfde betaling uiterlijk bijgeschreven	27-2-2017	€	70,85
		€	<u>895,85</u>

- 2.6 Consument heeft de eerste en tweede termijn onder protest aan Adviseur betaald.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat beide partijen het bedrag aan achterstallige maandpremies gelijkelijk, ieder voor een bedrag van € 447,93, dragen.
- 3.2 Voor het geval dat de Commissie Adviseur niet veroordeelt tot het dragen van de helft van de premieachterstand, vordert Consument dat hij de premieachterstand in 18 maandtermijnen van € 50,00 mag betalen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.3 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Adviseur is tekortgeschoten in de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst door ongevraagd een wijziging door te voeren in het systeem ten gevolge waarvan geen automatische incasso's zijn uitgevoerd. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- De wijziging die tot gevolg had dat niet langer automatisch werd geïncasseerd, heeft Adviseur zelf in het systeem gezet. Hij heeft dit niet op verzoek van Consument gedaan.
- In de periode dat geen premie is betaald, heeft Consument nooit bericht gehad dat er sprake was van een betalingsachterstand.
- Daarnaast was er een aantal momenten waarop Adviseur had kunnen ontdekken dat er een premieachterstand was. Consument heeft in de tussentijd namelijk een schade gemeld onder de inboedelverzekering waarbij tot schade-uitkering is overgegaan. Ook heeft Consument een wijziging van het verzekerd object doorgegeven. Hierbij heeft Adviseur niet gemeld dat Consument een premieachterstand had.
- Consument begrijpt dat zij als verzekeringnemer de verantwoordelijkheid heeft om premie af te dragen. Hierin hebben partijen destijds voorzien doordat Consument aan Adviseur een machtiging voor een automatische incasso heeft gegeven.
- Consument heeft ook een zorgverzekering bij Verzekeraar die per separate incasso wordt geïncasseerd. Consument scant de bankafschriften elke maand, maar aangezien er zo'n dertig tot veertig automatische incasso's maandelijks worden afgeschreven van haar bankrekening kwam telkens de naam van Verzekeraar voor op de bankafschriften en daarmee was Consument in de veronderstelling dat de premie was voldaan. Dit bleek te gaan om de maandelijks incasso van de zorgverzekeringspremie.
- Consument voelde zich onprettig bij het overleg omtrent de betalingsregeling. Ze werd gedwongen door Adviseur om een keuze te maken tussen een betalingsregeling of om het bedrag in een keer te voldoen. Consument kan maximaal een maandbedrag van € 50,00 betalen. Bij een maandbedrag van € 75,00 zijn er momenten dat Consument dit niet kan voldoen. Vandaar dat Consument heeft voorgesteld het bedrag te delen, dan kan consument het bedrag in één keer voldoen. Nu is gekozen voor een betalingsregeling om te voorkomen dat er een incassotraject wordt opgezet, maar de eerste twee termijnen zijn onder protest overgemaakt.

Verweer Adviseur

3.4 Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Door een fout aan de zijde van Adviseur is de automatische incassering van de maandelijks premie van Consument stopgezet. Hierdoor is nooit gesignaleerd dat er een betalingsachterstand was.
- Getracht is de fout in redelijkheid op te lossen. Hierbij is een betalingsregeling van 12 maanden met een bedrag van € 75,00 euro per maand voorgesteld. Normaal wordt een betalingsregeling getroffen waarbij Consument het bedrag binnen vier maanden dient terug te betalen.

Consument heeft een tegenvoorstel gedaan voor een betalingsregeling van 18 maanden met een bedrag van € 50,00 per maand, maar na intern overleg door Adviseur is besloten het eerdere voorstel te handhaven.

- De klachtbehandeling heeft op zorgvuldige wijze plaatsgevonden. Na overleg is overeengekomen dat Consument het bedrag binnen 12 maanden dient terug te betalen. Ondanks het feit dat er geen automatische incasso heeft plaatsgevonden, heeft Consument de gehele verzekeringsperiode geen extra risico gelopen door het niet incasseren van de maandelijkse premie. De dekking voor alle door Consument via Adviseur gesloten verzekeringen is blijven doorlopen.

4. Beoordeling

- 4.1 De vraag die de Commissie moet beantwoorden is of Adviseur toerekenbaar is tekort geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit een overeenkomst door alsnog van Consument te verlangen dat zij de nog niet betaalde maandpremies alsnog betaalt.
- 4.3 Tussen partijen staat niet ter discussie dat Consument gehouden is tot betaling van de maandpremies aan Adviseur en dat de verzekering gedurende de looptijd dekking heeft gehad. Ook staat niet ter discussie dat door een fout aan de zijde van Adviseur gedurende 12 maanden geen maandpremies zijn geïncasseerd. Met de constatering dat de premieachterstand door een fout van Adviseur is ontstaan, is echter niet gegeven dat Adviseur jegens Consument tekort geschoten is in de nakoming van haar contractuele verplichtingen.
- 4.2 Bij het aangaan van de verzekering heeft Consument zich verplicht tot betaling van de maandpremies en heeft zij Adviseur een machtiging gegeven voor een automatische incasso. Consument heeft in ruil daarvoor recht op dekking onder de verzekering. De Adviseur heeft op basis van de machtiging de bevoegdheid om de maandpremies te incasseren. Op Adviseur rust echter geen verplichting jegens Consument om de maandpremies te incasseren. De omstandigheid dat Adviseur heeft nagelaten van zijn bevoegdheid gebruik te maken, levert dan ook geen tekortkoming jegens Consument op.
- 4.3 Consument blijft jegens Adviseur contractueel verplicht haar maandpremies te voldoen en Adviseur blijft tot ontvangst van de maandpremies gerechtigd. Wel is het zo dat nakoming van de betalingsverplichting verhinderd is door een beletsel aan de zijde van Adviseur. Consument treft geen enkel verwijt ten aanzien van de het ontstaan en oplopen van de premieachterstand. Er is sprake van schuldeisersverzuim aan de zijde van Adviseur (artikel 6:65 BW). Beëindiging van het schuldeisersverzuim is mogelijk door zuivering. Dit betekent dat het beletsel aan de kant van schuldeiser wordt weggenomen. Dit is ook gebeurd. Nadat Adviseur de premieachterstand had ontdekt, heeft Adviseur Consument gevraagd om alsnog te betalen.
- 4.4 Nu Consument wel verzekerd was tijdens de periode waarin de premieachterstand is ontstaan en is opgelopen, moet Consument ook voldoen aan haar verplichting tot betaling van de maandpremies. Er is geen reden om een deel van deze maandpremies voor rekening van Adviseur te laten.

- 4.5 De Commissie onderzoekt vervolgens of Adviseur met zijn aanbod aan Consument om de premieachterstand in te lopen met 12-maandtermijnen, haar een redelijke tijd gunt om de betalingsachterstand in te lopen. Adviseur heeft hierbij aangegeven normaal een termijn van vier maanden te hanteren. Consument heeft aangegeven dat het maandbedrag erg hoog is en dat zij op moment dit bedrag wellicht niet kan betalen. Consument heeft echter in deze procedure aangegeven wel in staat te zijn de helft van de betalingsachterstand in één keer te kunnen voldoen. Blijkbaar heeft Consument voldoende middelen voor een aanzienlijke betaling in één keer. Naar het oordeel van de Commissie ligt het dan in de rede dat Consument ook in staat is om de achterstand in 12 maandtermijnen in te lopen. De door Adviseur voorgestelde betalingsregeling is dan ook redelijk.
- 4.6 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Adviseur toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen jegens Consument, noch dat Adviseur Consument een onredelijke tijd gunt voor het alsnog voldoen aan het verplichtingen op grond van de verzekeringsovereenkomst.

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.