

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-588 (prof. mr. M.L. Hendrikse voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 3 februari 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Van Helvoort Registermakelaars in Assurantiën B.V., gevestigd te Gemert, verder te noemen Tussenpersoon I  
Datum uitspraak : 1 september 2017  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

### **Samenvatting**

Consument is met zijn autoverzekering overgestapt van Tussenpersoon 1 naar Tussenpersoon 2. Tussenpersoon 2 heeft namens Consument eind 2008 per fax een opzegkaart aan Tussenpersoon 1 toegezonden. Consument is in de veronderstelling dat de bestaande autoverzekering per april 2009 wordt beëindigd en sluit op de contractvervaldatum bij een andere verzekeraar een nieuwe autoverzekering. Vervolgens constateert Tussenpersoon 2 in 2015 dat de eerdere autoverzekering niet is beëindigd en vordert namens Consument premierestitutie vanaf 2009. Tussenpersoon 2 beëindigt de autoverzekering op de datum van de verkoop van de auto (2014) en restitueert de betaalde premie vanaf die datum. Consument vordert evenwel premieresitutie met terugwerkende kracht vanaf 2009. Tussenpersoon 2 voert namens Consument aan dat Tussenpersoon 1 zijn zorgplicht jegens Consument heeft geschonden. Tussenpersoon 1 betwist dit en stelt dat het faxbericht nimmer is ontvangen. De Commissie is van oordeel dat Tussenpersoon 2 voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat het faxapparaat van Tussenpersoon 1 het faxbericht van Tussenpersoon 2 inhoudende de opzegkaart heeft ontvangen. Hiervan uitgaande heeft Tussenpersoon 1 zijn zorgplicht geschonden door het verzoek de autoverzekering te beëindigen niet uit te voeren. Consument gaat echter niet geheel vrijuit. Consument heeft vanaf 2009 polisbladen ontvangen en de verschuldigde premie betaald. De Commissie is van oordeel dat Tussenpersoon 1 de helft van het gevorderde bedrag dient te vergoeden. Vordering gedeeltelijk toegewezen.

### **I. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Tussenpersoon 1;
- de repliek van de gemachtigde van Consument;
- het e-mailbericht van de gemachtigde van Consument van 25 juli 2016;
- de brieven van Tussenpersoon 1, ontvangen op 27 juli en 29 augustus 2016;
- het e-mailbericht van de gemachtigde van Consument van 21 oktober 2016.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

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 is per 5 december 2008 overgestapt van Tussenpersoon 1 naar [X] Assurantiën, gevestigd te Boekel, verder te noemen Tussenpersoon 2. Tussenpersoon 2 heeft namens Consument een ondertekend opzegkaartje aan Tussenpersoon 1 verzonden met het verzoek de autoverzekering per '1-4-2009' te beëindigen. Volgens Tussenpersoon 2 is het opzegkaartje zowel per post als per fax verzonden. Op het overgelegde faxtransmissieoverzicht staat onderaan het volgende vermeld:

Totaal aantal gescande pag. 'Totaal aantal bevestigde pag.'s 1'

Nr.	Doc	Remote station	Starttijd	Duur	Pag. 's	Mode	Opm.	Resultaten
1	728	371101	5-12-08; 0:29	35"	1/ 1	FC		Vol 14400

\*\*Opmerking  
 FC:Foutcorrectie      OV:Opnieuw verzenden      PE:Pollen door ext. app.      MB:Ontvangen in mailbox  
 RZ:Rondzenden      MP:Multi-pollen      EP:Extern bestand pollen      SO:Span. onderbr.  
 VT:Voltooid      OG:Ontvangen in geneugen      DV:Document verwijderd      OB:Onderbroken  
 LS:Lokale scan      LA:Lokale afdruk      GA:Geforceerde aflevering      WT:Wachten op transmissie

- 2.2 Consument heeft per 1 april 2009 via Tussenpersoon 2 ten behoeve van haar personenauto een andere autoverzekering gesloten. De oude autoverzekering was op dat moment nog niet beëindigd. De nieuwe autoverzekering is evenwel tot stand gekomen, waarbij de nieuwe verzekeraar vanuit Roy-data 13 schadevrije jaren van een eerder opgeschorte motorverzekering van Consument heeft gebruikt.
- 2.3 Het verzekerde voertuig is op 14 maart 2014 verkocht.
- 2.4 Consument constateerde in april 2015 dat zij nog steeds premie betaalde voor haar oude autoverzekering. Tussenpersoon 2 heeft zich hierop tot Tussenpersoon 1 gewend. Laatstgenoemde heeft op 18 juni 2015 de oude autoverzekering na ontvangst van het vrijwaringsbewijs per 14 maart 2014 geroyeerd in verband met de verkoop van de auto. Daarnaast heeft Tussenpersoon 1 aan Consument de premie over de periode van 14 maart 2014 tot 1 april 2014 ad € 425,40 gerestitueerd.

## 3. Vordering, klacht en verweer

### Vordering van Consument

- 3.1 Consument vordert van Tussenpersoon 1 een bedrag van € 2.310,00, zijnde de voor de autoverzekering betaalde premie over de periode van 1 april 2009 tot 14 maart 2014.

### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Tussenpersoon 1 jegens Consument in de op hem als tussenpersoon rustende zorgplicht is tekortgeschoten als gevolg waarvan Consument schade lijdt. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De opzegging van de verzekering is zowel per post als per faxbericht aan Tussenpersoon 1 verzonden.
- De code 'FC' als vermeld op het faxtransmissie-overzicht is een technisch begrip dat aanduidt dat het faxapparaat bepaalde correcties heeft ondernomen om de fax juist af te leveren. De correctie compenseert aldus problemen die door een slechte verbinding veroorzaakt worden en zorgt voor exacte en foutloze communicatie met iedere andere fax. Tussenpersoon 2 heeft de fabrikant van het faxapparaat om uitleg van deze 'Foutcorrectie' gevraagd. Bij e-mailbericht van 24 juli 2016 heeft een zakelijke partner van de fabrikant Tussenpersoon 2 het volgende medegedeeld: *"Ik heb met [fabrikant] overleg gehad en zie onderstaand de reactie: De afkorting FC betekent dat de fax in zijn communicatie de Fout Correctie mode heeft gebruikt en zegt dus niet over of de fax verzonden is ja of nee. Dit is af te leiden uit het laatste veld "vol 14400" hier staat dus voltooid met een snelheid van 14400. We weten dus dat de onze mc de fax ergens naar toe gestuurd heeft en als voltooid beschouwd met een snelheid van 14400. Het zegt niets over of deze aan de andere kant ook uitgeprint is oid"*.
- Op het overzicht staat tevens vermeld: 'Dit document werd bevestigd', hetgeen betekent dat het faxapparaat van Tussenpersoon 1 het bericht had ontvangen. Tussenpersoon 2 beschikt over faxoverzichten uit 2010 waaruit blijkt dat het faxapparaat bij het correct afleveren van berichten 'altijd een FC mode geeft'.
- Via Tussenpersoon 1 liepen naast de autoverzekering nog diverse verzekeringen met een langere contractduur. Aangezien de premie voor alle verzekeringen in één vast maandbedrag werd geïncasseerd, was het voor Consument niet duidelijk dat de autoverzekering nog niet was beëindigd.
- Consument heeft in 2010, 2011 en 2012 in verband met schades een beroep op de dekking van de nieuwe autoverzekering gedaan. De verzekeraar van de oude verzekering heeft dus geen enkel risico gelopen.
- Gedurende de periode van 2009 tot en met 2015 heeft Tussenpersoon 1 Consument niet meer benaderd om te zien of het verzekeringspakket nog juist was.

### *Verweer van Tussenpersoon 1*

3.3 Tussenpersoon 1 heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Tussenpersoon 1 heeft het verzoek van 5 december 2008 1 per post noch per fax ontvangen. Op de door Tussenpersoon 2 overgelegde faxbevestiging staat de code FC vermeld. Deze code betekent dat sprake is van een 'Foutcorrectie'. Bij een juiste verzending van het stuk hoort de code VT ('voltooid').
- Consument heeft de premie gewoon betaald.
- Tussenpersoon 2 heeft verzuimd te controleren of de opzegging correct is uitgevoerd.
- Voor Tussenpersoon 1 was geen aanleiding aanwezig om aan te nemen dat Consument zijn autoverzekering wenste op te zeggen.

- Het is niet redelijk dat Tussenpersoon 1 alsnog de verzekering per 1 april 2009 dient te beëindigen en de betaalde premie vanaf die datum dient te restitueren. Tussenpersoon 2 is verantwoordelijk voor een correcte opzegging van de verzekering en de controle hiervan.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Tussenpersoon 1 bij de opzegging van de autoverzekering in zijn zorgplicht jegens Consument is tekortgeschoten en zo ja, of hij op grond daarvan gehouden is tot vergoeding van de door Consument gestelde schade, bestaande in de betaalde premies over de periode waarin sprake was van dubbele verzekering. Vooropgesteld dient te worden dat een assurantietussenpersoon op grond van artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek (BW) tegenover zijn opdrachtgever verplicht is om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot verwacht mag worden. Het is zijn taak daarbij te waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen (HR 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122). Tot deze taak behoort in beginsel ook dat de assurantietussenpersoon zorg draagt voor een correcte uitvoering van een opdracht van de verzekeringnemer tot opzegging van een tot zijn portefeuille behorende verzekering.
- 4.2 Tussenpersoon 1 heeft in het onderhavige geval de ontvangst van het verzoek tot opzegging van de autoverzekering betwist. Tussenpersoon 2 stelt evenwel dat de ondertekende opzegkaart zowel per post als per fax was verzonden. Vast staat dat het stuk niet per aangetekende post is verzonden. Voor wat betreft de verzending van het stuk per fax overweegt de Commissie dat een faxapparaat in de regel over de mogelijkheid van zelfstandige registratie van het tijdstip van ontvangst beschikt. Voor zover het faxapparaat van de ontvanger de ontvangst niet registreert, kan het tijdstip van ontvangst ook vast komen te staan door bijvoorbeeld een verzendbevestiging van de verzender. Zie HR 20 maart 1998, ECLI:NL:HR:1998:ZC2611, NJ 1998/548. Tussenpersoon 2 heeft namens Consument een faxtransmissie-overzicht overgelegd. Hieruit kan naar het oordeel van de Commissie worden opgemaakt dat het faxapparaat van Tussenpersoon 2 op 5 december 2008 (om 9:29) één gescande pagina heeft verzonden. Door Tussenpersoon 1 is niet betwist dat Tussenpersoon 2 het juiste faxnummer ('remote station 371101') heeft gebruikt. Wat de assurantietussenpersonen verdeeld houdt, is de vraag of het faxbericht ook daadwerkelijk door het faxapparaat van Tussenpersoon 1 is ontvangen. Tussenpersoon 1 betwist de ontvangst van het stuk en verwijst naar de op het overzicht vermelde 'FC-mode'. Naar het oordeel van de Commissie heeft Tussenpersoon 2 voldoende aangetoond dat de mode 'Foutcorrectie' geen foutmelding betreft maar een melding dat het faxapparaat voor een juiste aflevering van het stuk correcties heeft moeten uitvoeren. Dit wordt ook door de fabrikant van het faxapparaat bij e-mailbericht van 24 juli 2016 bevestigd. De Commissie acht dan ook aannemelijk dat het faxbericht van Tussenpersoon 2 van 5 december 2008 het faxapparaat van Tussenpersoon 1 heeft bereikt. Een eventuele storing of defect van het faxapparaat van Tussenpersoon 1 als gevolg waarvan het bericht niet wordt uitgedraaid, komt niet voor risico van degene die het stuk heeft verzonden.

Zie HR 19 februari 2016, ECLI:NL:HR:2016:296. Hiervan uitgaande is de klacht van Consument terecht, voor zover zij stelt dat Tussenpersoon I haar opdracht tot opzegging van de autoverzekering niet goed heeft uitgevoerd. Dit betekent evenwel niet dat Tussenpersoon I gehouden is de over de periode van 2009 tot 2014 betaalde premie geheel te vergoeden.

- 4.3 Consument gaat in het onderhavige geschil namelijk niet geheel vrijuit. Vast staat dat dat Consument de polisbladen heeft ontvangen en de voor de autoverzekering in rekening gebrachte premie vanaf 2009 zonder voorbehoud heeft betaald. Pas in 2015 heeft Consument Tussenpersoon I op de dubbele verzekering gewezen en het verzoek tot restitutie van de betaalde premie gedaan. Voor zover Consument de verstrekte polisbladen goed had bestudeerd, had zij makkelijk kunnen ontdekken dat de autoverzekering, ondanks de opzegging, nog actief was. Dat de verschuldigde premie voor de diverse lopende verzekeringen, inclusief de autoverzekering, als één bedrag in rekening werd gebracht, ontslaat Consument niet van haar verantwoordelijkheid.
- 4.4 De visie van Consument dat de verzekeraar van de oude autoverzekering geen risico heeft gelopen, omdat Consument voor de schadegevallen in 2010, 2011 en 2012 een beroep op de dekking van de nieuwe autoverzekering heeft gedaan, berust op een misvatting. Bij samenloop van verzekeringen op hetzelfde object heeft de verzekerde namelijk op grond van de wet - zie artikel 7:961 lid 1 Burgerlijk Wetboek - de keuze welke van de bij de samenloop van verzekeringen betrokken verzekeraars hij wil aanspreken tot schadevergoeding. Dat Consument in het onderhavige geval voor de autoschades in 2010, 2011 en 2012 een beroep op de dekking van de nieuwe autoverzekering heeft gedaan, neemt niet weg dat de oude verzekeraar risico heeft gelopen.
- 4.5 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat Tussenpersoon I jegens Consument bij de uitvoering van het verzoek tot opzegging van de autoverzekering in de op hem rustende zorgplicht is tekortgeschoten en dat Tussenpersoon I gehouden is de door Consument betaalde premie te vergoeden. Gelet op de eigen verantwoordelijkheid van Consument om de polisbladen goed te bestuderen en de door haar betaalde premiebedragen te controleren, dient een deel van de schade voor rekening van Consument te blijven. De Commissie stelt dit deel vast op 50%.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Tussenpersoon I binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 1.155,00, zijnde 50% van de premie die zij over de periode van 1 april 2009 tot 14 maart 2014 voor de autoverzekering heeft betaald.

*De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*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.*