

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-673
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 14 februari 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Quakel Assuradeuren B.V. gevolmachtigde van N.V.
Schadeverzekeringsmaatschappij Bovemij,
handelend onder de naam Combi Motors Verzekeringen B.V., gevestigd te
Alphen aan den Rijn, verder te noemen de Gevolmachtigde
Datum uitspraak : 11 oktober 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De klacht van Consument gaat over de wijze van beëindigen van zijn motorverzekering na opzegging daarvan door Consument. Gevolmachtigde heeft de polis geroyeerd vanaf de datum dat Consument het kenteken van zijn motor bij de RDW had laten schorsen. De Commissie komt in dit geval tot de conclusie dat Consument recht heeft op premierestitutie. Niet onderbouwd of gebleken is dat daarop nog (polis)kosten in mindering gebracht zouden kunnen worden. Vordering (deels) toegewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van Gevolmachtigde;
- de reactie (repliek) van Consument op het verweerschrift van Gevolmachtigde;
- de reactie (dupliek) van Gevolmachtigde op het repliek.

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. Partijen hebben gekozen voor bindend advies.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument had sinds 22 januari 2011 via (de rechtsvoorganger van) Gevolmachtigde een motorverzekering met dekking voor WA, ongevallen opzittenden en voor helm en kleding (hierna: de Verzekering). De Verzekering werd jaarlijks per 22 januari voor een termijn van 12 maanden geprolongeerd.

- 2.2 Van toepassing waren de ENRA Polisvoorwaarden NR.01.01.12.ENRA (hierna: de Voorwaarden).
- 2.3 In artikel 21 van de Voorwaarden is het volgende opgenomen:
*“21. Hoe kunt u de verzekering stopzetten?
U kunt de verzekering elke moment met een opzegtermijn van 1 maand opzeggen. Dit kunt u per e-mail, telefoon of schriftelijk aan ons doorgeven. De teveel betaalde premie storten wij terug.
(...)
23. Wanneer stopt de dekking automatisch
23.1 Als u, of uw erfgenaam, geen belang meer bij de verzekering heeft (zoals bij totaal verlies of verkoop). Het is belangrijk dat u dit zo snel mogelijk aan ons doorgeeft. Wij betalen u de teveel betaalde premie terug.
(...)”*
- 2.4 De premie voor de periode 22 januari 2016 tot 22 januari 2017 bedroeg € 77,76. Consument heeft de jaarpremie in één keer (vooraf) betaald.
- 2.5 Met ingang van 6 november 2016 heeft Consument het kenteken van zijn motor geschorst bij de RDW.
- 2.6 Gevolmachtigde heeft een polisblad van 19 december 2016 aan Consument gestuurd. Het betreft de verlenging van de Verzekering voor de periode van 22 januari 2017 tot 22 januari 2018 (premie van € 103,43 per jaar).
- 2.7 Per e-mailbericht van 22 december 2016 heeft Consument de Verzekering, met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, opgezegd per 22 januari 2017.
- 2.8 Consument heeft vervolgens de reeds (voor de periode van 22 januari 2017 tot 22 januari 2018) geïncasseerde premie van € 103,43 gestorneerd.
- 2.9 Gevolmachtigde heeft op 17 januari 2017 een brief gestuurd over de Verzekering. Daarin was onder andere het volgende opgenomen:
“In verband met de wijziging van onderstaande verzekering, dient u van ons het bedrag van € 103,43 te ontvangen. Dit bedrag wordt door ons verrekend met factuur [...nummer...] (€ 103,43). Derhalve bent u ons geen premie meer verschuldigd.”
- 2.10 Op 20 januari 2017 heeft Consument een polisblad d.d. 17 januari 2017 ontvangen waarop 6 november 2016 als royementsdatum staat vermeld.
- 2.11 Bij brief van 23 januari 2017 maakt Consument bezwaar tegen (onder andere) de beëindiging van de Verzekering per 6 november 2016. Consument heeft van Gevolmachtigde geen reactie op zijn bezwaar ontvangen waarna Consument zijn klacht op 14 februari 2017 bij het Kifid heeft ingediend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat factuur [..nummer..] ongedaan wordt gemaakt en dat Gevolmachtigde premie restitueert met betrekking tot de periode 6 november 2016 tot 22 januari 2017.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De factuur [..nummer..] is onjuist, althans dient te komen vervallen, omdat Consument de Verzekering (tijdig) heeft opgezegd. De premie over de periode 6 november 2016 tot 22 januari 2017 dient gerestitueerd te worden, omdat Gevolmachtigde de Verzekering per 6 november 2016 heeft geroyeerd. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Hoewel Consument als gevolg van de onjuiste facturering (per saldo) geen schade heeft, is Consument van mening dat Gevolmachtigde dit op een correcte wijze had moeten uitvoeren.
- Consument heeft nooit verzocht de Verzekering per 6 november 2016 te royeren. Gevolmachtigde dient derhalve - nu deze uit eigen beweging de Verzekering per 6 november 2016 heeft laten royeren -, de premie met betrekking tot de periode 6 november 2016 tot 22 januari 2017 te restitueren.
- Voor zover Gevolmachtigde heeft gesteld dat voor tussentijdse beëindiging kosten in rekening worden gebracht en de (eventuele) premierestitutie lager bedraagt dan deze poliskosten, is Consument van mening dat er geen sprake is van tussentijdse beëindiging omdat hij de Verzekering elke maand mocht opzeggen. Het is niet redelijk dat Gevolmachtigde daarvoor kosten in rekening kan brengen.

Verweer van Gevolmachtigde

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

- De Verzekering is per 6 november 2016 geroyeerd, omdat Consument vanaf die datum het kenteken van zijn motor geschorst heeft waardoor er geen dekking meer was op de Verzekering.
- Gevolmachtigde heeft gesteld dat zij (althans verzekeraar (de volmachtgever)) bij een opmaak, wijziging of royement kosten in rekening mag brengen, en dat is in deze ook gebeurd. De premie met betrekking tot de periode 6 november 2016 tot 22 januari 2017 is lager dan voornoemde kosten. Gevolmachtigde heeft deze kosten tegen elkaar weggestreept.
- Gevolmachtigde is van mening dat zij dit correct heeft afgewikkeld.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie merkt allereerst op dat zij begrijpt dat Consument de brief van 17 januari 2017, over verrekening van de factuur [..nummer..], niet juist althans in ieder geval onduidelijk vindt. Consument had immers de Verzekering beëindigd en de reeds geïncasseerde premie gestorneerd. Van verrekening kon derhalve geen sprake zijn. Hoewel dit niet de schoonheidsprijs verdient, heeft het niet tot schade geleid, zodat de Commissie daaraan verder geen gevolgen verbindt.
- 4.2 De Commissie ziet zich in het onderhavige geval voorts voor de vraag gesteld of Consument recht heeft op premierestitutie over de periode 6 november 2016 tot 22 januari 2017.
- 4.3 De Commissie stelt vast dat Consument, die de Verzekering al in 2011 via Gevolmachtigde had afgesloten, de Verzekering op elk moment kon opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand. Dit staat in artikel 21 van de Voorwaarden. De opzegging kon niet alleen schriftelijk maar ook per e-mail of telefonisch worden doorgegeven. Consument heeft derhalve met zijn e-mailbericht van 22 december 2016 de Verzekering op een juiste wijze opgezegd per 22 januari 2017.
- 4.4 Vast staat dat Gevolmachtigde na de opzegging door Consument de Verzekering heeft laten royeren per 6 november 2016. De Gevolmachtigde heeft aangegeven daartoe te zijn overgegaan omdat de Verzekering al vanaf 6 november 2016 geen dekking meer bood vanwege het feit dat Consument het kenteken van zijn motor vanaf dat moment bij de RDW had laten schorsen.
- 4.5 Daar de Verzekering vanaf 6 november 2016 geen (enkele) dekking meer bood, is de Commissie van oordeel dat Consument recht heeft op premierestitutie over de periode 6 november 2016 tot 22 januari 2017. In artikel 23.1 van de Voorwaarden is immers niet alleen bepaald dat de dekking automatisch stopt als de verzekeringnemer geen belang meer heeft bij de Verzekering, maar ook dat dan teveel betaalde premie wordt terugbetaald.
- 4.6 De stelling van Gevolmachtigde dat zij (dan wel verzekeraar) bij de opmaak, wijziging of het royement van de polis, kosten in rekening mag brengen - welke kosten in dit geval het bedrag aan premierestitutie overstijgen en daarom door Gevolmachtigde tegen elkaar zijn weggestreept - heeft Gevolmachtigde niet onderbouwd. De Commissie heeft een dergelijke bevoegdheid ook niet uit de Voorwaarden kunnen opmaken.

Op het polisblad van 17 januari 2017 betreffende de beëindiging van de verzekering, staat weliswaar de opmerking dat bij tussentijdse beëindiging premierestitutie wordt verleend onder aftrek van poliskosten (ad € 17,50), maar op het (bij prolongatie) afgegeven polisblad van 14 januari 2016 alsmede op het polisblad van 19 december 2016 (prolongatievoorstel) staat deze opmerking niet. Het is derhalve gesteld noch gebleken dat Consument vóór zijn opzegging d.d. 22 december 2016 op de hoogte had kunnen zijn dat (polis)kosten in rekening konden worden gebracht in verband met het (voortijdig) beëindigen van de Verzekering dan wel bij het terugbetalen van premie indien daar aanspraak op bestaat.

4.7 Wellicht ten overvloede merkt de Commissie op dat het in bepaalde gevallen redelijk kan zijn dat bij (tussentijdse) beëindiging van een verzekering administratie- of poliskosten in rekening worden gebracht, bijvoorbeeld als de verzekering nog maar kort heeft gelopen. In het onderhavige geval ziet de Commissie, niet alleen geen grondslag, maar ook geen aanleiding op grond waarvan Gevolmachtigde (dan wel verzekeraar) (polis)kosten in rekening zou mogen brengen.

4.8 De conclusie is dat Consument recht heeft op premierestitutie over de periode van 6 november 2016 tot 22 januari 2017 zonder dat daarop nog (polis)kosten in mindering worden gebracht.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Gevolmachtigde binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag gelijk aan de hoogte van de premie van de Verzekering gerekend over de periode van 6 november 2016 tot 22 januari 2017.

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.