

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-804 (mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)

Klacht ontvangen op : 25 april 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Kiyak Verzekeringen, gevestigd te Dordrecht, verder te noemen de
Tussenpersoon
Datum uitspraak : 30 november 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend

Samenvatting

Consument heeft via zijn Tussenpersoon een verzekering voor zijn auto gesloten. Enkele weken na de aankoop van de auto, wordt deze gestolen. Consument ontdekt na de diefstal dat de auto enkel tegen wettelijke aansprakelijkheid is verzekerd. Consument stelt dat hij destijds Tussenpersoon heeft verzocht om de auto beperkt casco te verzekeren en vordert het aankoopbedrag van de auto terug bij Tussenpersoon. De Commissie overweegt dat op Consument de plicht rust om het verstrekte polisblad te bestuderen en op juistheid te controleren (zie ook GC Kifid nr. 2015-410 en nr. 2016-270). Dit geldt te meer nu Consument stelt dat er uitgebreid met de Tussenpersoon over de dekking is gesproken. Voor zover Consument deze controle had gedaan, had hij met een geringe inspanning kunnen ontdekken dat de dekking zoals aangegeven op het polisblad, niet correct was. Aangezien de Tussenpersoon geen reactie van Consument ontving, mocht hij uitgaan van de juistheid van het polisblad en de daarop vermelde dekkingen. De Commissie volgt Consument niet in de stelling dat er een korte tijd zat tussen het ontvangen van het polisblad en de diefstal van de auto, waardoor hij geen tijd heeft gehad om het polisblad door te nemen. Uit de overgelegde stukken blijkt dat er ruim een maand tijdsverloop heeft gezeten tussen het ontvangen van het polisblad en de diefstal. Consument heeft derhalve voldoende tijd gehad om het polisblad op juistheid te controleren. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- aanvullende info van Consument, ingediend op 12 mei 2017;
- het verweerschrift van de Tussenpersoon;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Tussenpersoon.

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

De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak zal daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft via de Tussenpersoon een autoverzekering afgesloten bij London Verzekeringen. Op het polisblad van de verzekering staat het volgende vermeld:

Verzekeringsgegevens	
Dekking Wettelijke Aansprakelijkheid	Ja
Wa Verzekerd bedrag schade aan zaken	€ 2.500.000
Wa Verzekerd bedrag schade aan personen	€ 6.100.000
Dekking Schadeverzekering voor inzittenden	Ja
Verzekerd bedrag schade voor inzittenden	€ 1.000.000
Dekking Verhaalrechtsbijstand	Ja
Bonus/Malus-trede	8 (55.00% korting)
Aantal schadevrije jaren	0

2.2 Op 16 februari 2017, de dag van de aankoop van de auto, heeft Consument via WhatsApp en per telefoon contact (om 13.37 uur) gehad met de Tussenpersoon om de auto te verzekeren. Deze WhatsApp berichten luiden voor zover relevant:

```

16-02-17, 13:24 - [REDACTED]: Op wie de naam komt het
voertuig
16-02-17, 13:25 - Nieuwe Klant: Zelfde als de [REDACTED]
16-02-17, 13:31 - [REDACTED] Dat kan wel een probleem
worden i.v.m. de leeftijd, hij is onder de 24 jaar
16-02-17, 13:31 - [REDACTED] Geen alarmsysteem
16-02-17, 13:32 - [REDACTED] Waarschijnlijk zullen ze
Beperkt casco daardoor niet accepteren
16-02-17, 13:33 - Nieuwe Klant: Is het mogelijk dat de auto op
zijn naam staat maar verzekering op zijn vaders naam
16-02-17, 13:34 - [REDACTED] Nee dat niet
16-02-17, 13:40 - [REDACTED] <Media weggelaten>

```

Na het telefoongesprek heeft de Tussenpersoon de groene kaart van de auto per WhatsApp (om 13.40 uur) aan Consument verzonden. Ook is per brief van 16 februari 2017 het polisblad door London Verzekeringen verzonden aan Consument.

2.3 Op 25 maart 2017 is de auto van Consument gestolen. Daarbij is er in huis ingebroken waarbij ook de papieren van de auto, het polisblad en de reservesleutels van de auto zijn weggenomen.

2.4 Na de diefstal heeft Consument een nieuw polisblad opgevraagd bij London Verzekeringen en kwam hij erachter dat de auto enkel tegen wettelijke aansprakelijkheid is verzekerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van de schade ter hoogte van €16.000,-. Dit betreft het bedrag waarvoor de auto is gekocht.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Tijdens het telefoongesprek op 16 februari 2017 heeft Consument uitgebreid gesproken met de Tussenpersoon over de gewenste dekking, namelijk beperkt casco.
- Na het telefoongesprek is aan Consument via WhatsApp medegedeeld door de Tussenpersoon dat verzekeraar moeilijk kan gaan doen als er geen alarm is, een minuut na deze mededeling had Consument de groene kaart ontvangen en was de auto verzekerd. De Tussenpersoon heeft met geen woord meer gerept over het alarmsysteem waardoor Consument dacht dat dit niet relevant voor de dekking was.
- Omdat tussen de aankoop van de auto en het ontvangen van het polisblad korte tijd heeft gezeten, had Consument het polisblad nog niet doorgenomen. Hij had ook geen reden om te twijfelen aan de omvang van de dekking waarvoor de auto verzekerd was.
- Consument is erachter gekomen dat de Tussenpersoon als eerste stap een berekening heeft laten maken voor een all-risk dekking en toen het systeem dit niet accepteerde, heeft hij de berekening voor wettelijke aansprakelijkheid dekking ingevoerd en ook direct voor deze dekking gekozen. London Verzekeringen heeft geen berekening voor beperkt casco gezien en heeft Consument laten weten dat hij niet zou weten waarom beperkt casco als dekking zou worden geweigerd.

Verweer van de Tussenpersoon

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

- Consument was er zich van bewust dat de auto alleen tegen wettelijke aansprakelijkheid was verzekerd. Dit is telefonisch doorgesproken en via de WhatsApp is ook aangegeven dat naar aanleiding van contact met London Verzekeringen, beperkt casco niet tot de mogelijkheden zou behoren. Consument heeft naar aanleiding daarvan aangegeven de auto tegen wettelijke aansprakelijkheid te willen verzekeren. Dit is ook bevestigd aan Consument naar aanleiding van de verzonden begeleidende brief, met een verwijzing naar de voorwaarden, polisblad, premiespecificatie, factuur en groene kaart. Deze stukken zijn ook ontvangen door Consument.
- Indien beperkt casco toch en alsnog gewent was door Consument, had Consument naar aanleiding van de ontvangen stukken in contact moeten treden met de Tussenpersoon om alsnog te proberen de auto beperkt casco te verzekeren.
- De Tussenpersoon heeft bij London Verzekeringen geen aanvraag ingediend voor full casco of beperkt casco. In de overgelegde stukken is ook een berekening bijgevoegd van 16 februari 2017 van een serviceprovider. Daarin is een rode balk opgenomen, hetgeen “niet acceptabel” betekent voor een beperkt casco dekking.
- De Tussenpersoon heeft in overeenstemming met de Consument de auto tegen wettelijke aansprakelijkheid verzekerd.

4 Beoordeling

- 4.1 De vraag die ter beoordeling bij de Commissie voorligt is of Verzekeraar gehouden is de schade aan Consument ter hoogte van €16.000,- te vergoeden.
- 4.2 De Commissie overweegt dat op Consument de plicht rust om het verstrekte polisblad te bestuderen en op juistheid te controleren (zie ook GC Kifid nr. 2015-410 en nr. 2016-270). Dit geldt te meer nu Consument stelt dat er uitgebreid met de Tussenpersoon over de dekking is gesproken. Daarnaast geeft Consument aan dat hij een minuut nadat de Tussenpersoon via WhatsApp had doorgegeven dat verzekeraar moeilijk kan gaan doen als er geen alarm is, hij de groene kaart via WhatsApp toegestuurd kreeg van de Tussenpersoon. Uit de stukken blijkt inderdaad dat er een zeer kort tijdsverloop zat tussen het WhatsApp gesprek, telefoongesprek tussen Consument en de Tussenpersoon en het vervolgens toesturen van de groene kaart aan Consument via Whatsapp. Ook dit gegeven had een extra aanleiding voor Consument moeten zijn om de verstrekte gegevens op juistheid te controleren. Voor zover Consument deze controle had gedaan, had hij met een geringe inspanning kunnen ontdekken dat de dekking zoals aangegeven op het polisblad, niet correct was. Aangezien de Tussenpersoon geen reactie van Consument ontving, mocht hij uitgaan van de juistheid van het polisblad en de daarop vermelde dekkingen.
- 4.3 De Commissie volgt Consument niet in de stelling dat er een korte tijd zat tussen het ontvangen van het polisblad en de diefstal van de auto, waardoor hij geen tijd heeft gehad om het polisblad door te nemen. Deze door Consument gestelde omstandigheid is en blijft voor zijn risico. Uit de overgelegde stukken blijkt overigens dat er ruim een maand tijdsverloop heeft gezeten tussen het ontvangen van het polisblad en de diefstal, hetgeen naar oordeel van de Commissie Consument meer dan voldoende tijd heeft gegeven om het polisblad op juistheid te controleren.
- 4.4 Voor zover Consument stelt dat de Tussenpersoon niet alsnog een berekening voor beperkt casco heeft gemaakt en dat London Verzekeringen deze dekking ook niet geweigerd zou hebben, overweegt de Commissie dat de Tussenpersoon deze stelling van Consument gemotiveerd heeft weersproken, waarna Consument deze niet nader onderbouwd heeft.
- 4.5 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de Tussenpersoon niet gehouden is de schade van Consument ter hoogte van €16.00,00 te vergoeden en de vordering dient te worden afgewezen.

5 Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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 40 van het Reglement.