

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-859
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M. Veldhuis, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 oktober 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. FBTO, gevestigd te Apeldoorn,
verder te noemen “Verzekeraar”
Datum uitspraak : 19 december 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt zich erover dat Verzekeraar de dekking van haar Verzekering heeft opgeschort. Verzekeraar heeft hierbij geen rekening gehouden met de persoonlijke omstandigheden van Consument. Daarnaast heeft Verzekeraar onvoldoende inspanningen verricht om in persoonlijk contact met Consument te komen. Consument vordert afgifte van een verklaring als bedoeld in artikel 34 van de WAM, dan wel een vergoeding van € 409,-, bestaande uit de boete bij het RDW. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar niet heeft aangetoond dat hij tijdig aan zijn waarschuwingsplicht ex art. 7:934 BW heeft voldaan en Consument heeft gewezen op het risico van schorsing van de dekking. Het niet voldoen aan de onderhavige waarschuwingsplicht brengt mee dat Verzekeraar niet tot schorsing van de dekking mocht overgaan. De vordering van Consument wordt toegewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de aanvullende reactie van Consument van 26 januari 2017;
- de aanvullende reactie van Verzekeraar van 7 februari 2017;
- de aanvullende reacties van Consument van 13 februari 2017 en 2 augustus 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 ten behoeve van haar motorvoertuig met kenteken [X] een autoverzekering (hierna: ‘de Verzekering’) bij Verzekeraar afgesloten.

Op de Verzekering zijn de zogeheten ‘Voorwaarden Autoverzekering’ (hierna: ‘de Voorwaarden’) van toepassing.

2.2 In de Voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“8. Wanneer kunnen wij de verzekering opzeggen?

Wij kunnen de verzekering per brief of e-mail opzeggen:

- per de eerstvolgende verlengingsdatum die u op de polis leest. Wij hebben daarbij een opzegtermijn van 2 maanden;

[...]

- als u de (aanvullende) premie, kosten of assurantiebelaasting niet heeft betaald. De verzekering stopt dan op de datum die wij in onze brief of e-mail noemen.

9. Hoe betaalt u de premie?

U krijgt van ons een nota voor uw verzekering. Daarin leest u welke premie, kosten en assurantiebelaasting u betaalt. Deze kosten betaalt u vooruit. U leest op de nota de uiterste datum waarop wij de betaling binnen moeten hebben.

Zorg dat u op tijd betaalt. Daarmee voorkomt u dat u geen dekking heeft voor iets wat na de uiterste betaaldatum gebeurt. U blijft verplicht het bedrag te betalen. Eventueel met extra incassokosten en wettelijke rente. Heeft u betaald? Dan gaat de dekking weer in op de dag nadat wij uw betaling hebben ontvangen.”

2.3 Consument heeft op 8 april 2016 de premie van maart 2016 voldaan.

2.4 Bij brief van 13 april 2016 zou Verzekeraar Consument een betalingsherinnering hebben toegezonden. Verzekeraar heeft de brief van 13 april 2016 niet kunnen overleggen.

2.5 Op 28 april 2016 heeft Verzekeraar per e-mail een (extra) herinnering aan Consument gestuurd. In de e-mail is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Je hebt de nota van april 2016 van je autoverzekering nog niet betaald. Het gaat om € 34,51. Wij vroegen je eerder om dit te betalen. Misschien heb je deze brief niet gezien. Daarom deze herinnering.

Betaal voor 11 mei 2016. Dan blijf je verzekerd

Betaal op tijd! Zo voorkom je dat wij jouw verzekering stoppen en blijf je dus gewoon verzekerd.

Voorkom een boete van de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW)

De RDW controleert het verzekeringsregister. Zo kan de RDW direct zien of jouw auto verzekerd is. Is je auto niet verzekerd, dan kun je van het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) een boete krijgen. Zonde van je geld. Voorkom dit en betaal voor 11 mei 2016 je premie.

Zo betaal je

Maak € 34,51 over naar IBAN [IBAN-nummer] van FBTO. Noem bij je betaling jouw contractnummer [Y].”

- 2.6 Op 29 april 2016 is de premie van mei 2016 via een automatisch incasso geïncasseerd.
- 2.7 Verzekeraar heeft de dekking van de Verzekering bij brief van 18 mei 2016 opgeschort. Verzekeraar heeft de brief van 18 mei 2016 niet kunnen overleggen. Verzekeraar heeft wel een voorbeeldbrief overgelegd. Hierin is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Hierbij maken wij u erop attent dat de betaling voor de onderstaande nota niet is ontvangen.

[...]

Het is mogelijk dat recente gedane betalingen nog niet zijn verwerkt.

In onze laatste herinneringsbrief hebben wij reeds de opschorting van de dekking aangekondigd. Deze opschorting is per dagtekening van deze brief ingegaan en kan pas worden hersteld, een dag na ontvangst van uw betaling. Op dit moment bent u niet verzekerd. Als gevolg hiervan loopt u het risico geconfronteerd te worden met hoge schadebedragen. Om dit te voorkomen verzoeken wij u dan ook dringend de premieschuld zo spoedig mogelijk te voldoen, zodat u weer rechten aan de verzekering kunt ontleen.

Indien binnen 21 dagen na dagtekening van deze brief de premie nog niet is voldaan, dan zal de verzekering per de 21^e dag na dagtekening van deze brief beëindigd worden wegens het niet nakomen van de financiële verplichtingen.”

- 2.8 Bij brief van 15 juni 2017 heeft de RDW Consument medegedeeld dat aan haar een boete is opgelegd, daar haar motorvoertuig op 15 juni 2016 niet als verzekerd geregistreerd stond.
- 2.9 Op 5 juli 2016 heeft Verzekeraar Consument per brief medegedeeld dat de Verzekering per 26 juni 2016 is beëindigd.
- 2.10 Op 22 juli 2016 heeft de gemachtigde van Consument (hierna: ‘de Gemachtigde’) namens Consument een klacht bij Verzekeraar ingediend. In het klachtformulier is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Vanwege mijn persoonlijke situatie is er in de maand maart een achterstand in de premiebetaling geweest van mijn autoverzekering, die ik heb gecorrigeerd in de betaling van 8 april, waarna er betalingen zijn gevolgd op 29 april, 2 juni en 1 juli. Ik maak dan ook bezwaar tegen uw brief d.d. 18 mei waarin u aangeeft de verzekering op te schorten omdat ik toen de premie al had voldaan. Ik verkeerde dan ook in de veronderstelling dat ik verzekerd was, temeer omdat de premies die ik na 18 mei betaald door u zijn geaccepteerd. Door een bericht van de RDW van 15 juni bleek dat ik op 16 juni niet verzekerd was en een boete tegemoet kon zien van 400 euro. Op 5 juli ontving ik uw brief waaruit ik zelfs moest afleiden dat de verzekering eenzijdig door u is opgezegd per 26 juni.

Afgezien van de extra kosten van het moeten afsluiten van een nieuwe verzekering kan het niet zo zijn dat een verzekering wordt opgezegd voordat dit is meegedeeld aan verzekerde. Los daarvan is de opzegging ten onrechte omdat ik de premies heb voldaan en na 18 mei geen bericht meer heb gehad dat er iets niet klopte of dat er mogelijk een maand niet betaald zou zijn.”

- 2.11 Bij brief van 28 juli 2016 heeft de Gemachtigde een klacht bij Verzekeraar ingediend over het opschorten en beëindigen van de Verzekering.
- 2.12 Bij e-mail van 16 augustus 2016 heeft Verzekeraar de klacht afgewezen.
- 2.13 Bij e-mails van 17 en 19 augustus heeft de Gemachtigde bezwaar gemaakt tegen de afwijzing van Verzekeraar.
- 2.14 Bij e-mail van 22 augustus heeft Verzekeraar tevens de bezwaren van Consument afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert afgifte van een verklaring als bedoeld in artikel 34 van de WAM, dan wel een vergoeding van € 409,-, bestaande uit de boete bij het RDW.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenis jegens Consument. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
 - Er is in het onderhavige geval sprake van miscommunicatie. Consument heeft in april, mei, juni en juli 2016 premiebetalingen verricht. Consument verkeerde hiermee in de veronderstelling dat zij alle premies tijdig had voldaan en was derhalve ter goeder trouw. Naar aanleiding van de e-mail van 28 april 2016 van Verzekeraar heeft Consument op 29 april 2016 een betaling verricht. Zij was in de veronderstelling dat zij hiermee de premie van april 2016 had voldaan. Achteraf is gebleken dat zij niet goed op de notanummers heeft gelet en met de betaling van 29 april 2016 de premie van mei 2016 heeft voldaan. Dit is mede veroorzaakt door het feit dat eerdere automatische incasso's waren mislukt en Consument in april 2016 een handmatige betaling heeft verricht.
 - Consument erkent dat zij niet altijd accuraat heeft gehandeld. Dit is mede het gevolg van haar persoonlijke omstandigheden. Verzekeraar heeft hier echter geen rekening mee gehouden en heeft niet klantvriendelijk gehandeld. Verzekeraar heeft onvoldoende inspanningen verricht om in persoonlijk contact met Consument te komen en haar te wijzen op het mogelijke misverstand. Het versturen van niet-aangetekende brieven en het opbellen zonder een voicemail achter te laten is onvoldoende. Verzekeraar heeft tussen 18 mei 2016 en 5 juli 2016 geen contact met Consument opgenomen, terwijl er wel premiebetalingen plaatsvonden. Het lag op de weg van Verzekeraar om Consument te informeren over de betalingsachterstand.
 - De eerste herinneringsbrief van Verzekeraar van 13 april 2016 is niet door Consument ontvangen of deze is zoekgeraakt.

De brief van 18 mei 2016 is wel door Consument ontvangen, maar pas gelezen nadat zij op 5 juli 2016 een bericht van Verzekeraar ontving dat de Verzekering per 26 juni 2016 was beëindigd.

Consument was derhalve voor het beëindigen van de Verzekering niet op de hoogte van het feit dat zij de premie van april 2016 niet had voldaan.

- Verzekeraar heeft de premie van de maand juli 2016 verrekend met de openstaande nota. Hiermee is een premiebetaling doorgeschoven naar een openstaande maand. Dit is strijdig met het door Verzekeraar gestelde debiteurenbeleid, waarbij betalingen niet worden verrekend met nog te betalen premies. Verzekeraar handelt niet consequent in haar redenering met betrekking tot het doorschuiven van premiebetalingen naar openstaande maanden.
- Indien een verzekering beëindigd wordt, in dit geval op 26 juni 2016, moet dat vooraf bij de betrokkene bekend zijn gemaakt. De onderhavige mededeling is 10 dagen na de beëindiging gedaan, als gevolg waarvan de auto een tijd onverzekerd is geweest. De gevolgen hiervan zijn voor zowel Consument als voor derden ernstig.

Verweer van Verzekeraar

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

- Verzekeraar heeft Consument in de 1e betalingsherinnering van 13 april 2016 gewezen op het vervallen van de dekking van de Verzekering, wanneer niet binnen de gestelde termijn wordt betaald. Deze situatie is van kracht op het moment dat de tweede betalingsherinnering wordt verstuurd, in het onderhavige geval 18 mei 2016. Vanaf deze datum was Consument niet meer verzekerd. In de brief van 18 mei 2016 is Consument er tevens op gewezen dat de Verzekering wordt beëindigd, wanneer opnieuw niet binnen de gestelde termijn wordt betaald. De brieven en de door Consument ontvangen e-mail van 28 april 2016 hadden voor Consument aanleiding moeten zijn om haar betalingen te controleren en alsnog de premie van april 2016 te voldoen. Ingeval van onduidelijkheden had het op haar weg gelegen contact met Verzekeraar op te nemen. Consument heeft pas nadat zij de boete van het RDW heeft ontvangen contact met Verzekeraar opgenomen.
- Verzekeraar kan de betalingsherinneringen die aan Consument zijn verzonden niet reproduceren, daar deze niet worden bewaard. De betalingsherinneringen worden vanuit een geautomatiseerd systeem verstuurd. Enkel de data waarop de betalingsherinneringen zijn verstuurd zijn hierin vastgelegd.
- Verzekeraar heeft een weloverwogen afweging gemaakt om Consument niet tegemoet te komen. Verzekeraar heeft hierbij de persoonlijke situatie van Consument meegewogen. De persoonlijke situatie van Consument vormt echter geen argument op grond waarvan het afgeven van een artikel 34 WAM verklaring kan worden gerechtvaardigd.
- Consument stelt dat zij ter goeder trouw heeft gehandeld, daar zij uiteindelijk alle premies heeft voldaan. Dit neemt niet weg dat zij de premie van april 2016 een aantal maanden te laat heeft betaald en niet tijdig actie heeft ondernomen om de premie alsnog binnen de door Verzekeraar gestelde termijn te betalen. Als gevolg hiervan heeft Verzekeraar de Verzekering beëindigd. Het uiteindelijk betalen van alle verschuldigde premies betekent niet dat de opschorting van de dekking ongedaan wordt gemaakt.
- Het is gedurende de looptijd van een verzekering niet mogelijk premies te gebruiken voor een op dat moment nog openstaande termijn.

Na het beëindigen van de Verzekering is een premie die was ontvangen voor een periode die na de beëindigingsdatum lag, gebruikt voor een op dat moment nog openstaande termijn.

4. Beoordeling

- 4.1 Kernvraag in dit geschil is of Verzekeraar gehouden is een artikel 34 WAM-verklaring af te geven of de aan Consument opgelegde boete van de RDW van € 409,- te vergoeden. Daarvoor is van belang een antwoord op de vraag of Verzekeraar Consument op de juiste wijze, zoals bepaald in artikel 7:934 van het Burgerlijke Wetboek (hierna: 'BW'), tot betaling van de premie heeft aangemaand. De Commissie zal niet ingaan op eventueel herstel van de beëindigde Verzekering, daar Consument dit, ook desgevraagd, niet in de procedure bij Kifid heeft gevorderd.
- 4.2 Verzekeraar heeft aangevoerd dat hij Consument bij brieven van 13 april 2016 en 18 mei 2016 heeft aangemaand waarin Consument tevens werd meegedeeld dat de dekking van de Verzekering was geschorst en dat wanneer Consument niet zou betalen de Verzekering zou worden beëindigd. Voorts heeft Verzekeraar Consument bij e-mail van 28 april 2016 een betalingsherinnering gestuurd. Verzekeraar heeft voorts toegelicht dat de brieven die aan Consument zijn verstuurd niet overgelegd kunnen worden, omdat deze niet worden bewaard.
- 4.3 De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar hiermee niet is geslaagd in het door hem te leveren bewijs dat hij aan zijn waarschuwplicht ex. artikel 7:934 BW heeft voldaan. Doordat Verzekeraar geen afschriften van de bovengenoemde brieven heeft kunnen reproduceren kan de Commissie niet vaststellen of de brieven de juiste inhoud hadden en Consument daarin op juiste wijze gewaarschuwd werd voor de consequentie van het uitblijven van een tijdige betaling. Vgl. GC Kifid 27 januari 2017, 2017-079, onder 4.3.
- 4.4 Artikel 2:10 BW bepaalt dat het bestuur van een rechtspersoon – Verzekeraar is een rechtspersoon - verplicht is de in dat artikel genoemde bescheiden, waaronder ook dient te worden begrepen bescheiden betreffende aanmaningen tot betaling van premie, gedurende zeven jaren te bewaren. Verzekeraar heeft aan deze verplichting niet voldaan zodat de omstandigheid dat de stukken niet meer beschikbaar zijn voor zijn rekening komt.
- 4.5 Voor wat betreft de e-mail van 28 april 2016 kan het volgende worden opgemerkt. Ook de inhoud van deze e-mail is niet conform de eisen van art. 7:934 BW. In genoemde bepaling is onder andere bepaald dat een verzekeringnemer een respijttermijn krijgt van 14 dagen, aanvangende de dag na aanmaning. De onderhavige termijn betekent in het onderhavige geval dat Consument van 29 april tot en met 12 mei 2016 alsnog kon betalen om schorsing van de dekking te voorkomen. In het e-mail bericht van 28 april 2016 staat evenwel dat voor 11 mei 2016 betaald zou moeten worden.
- 4.6 De Commissie komt derhalve tot het oordeel dat Verzekeraar niet aan zijn waarschuwplicht ex. artikel 7:934 BW heeft voldaan. Dat vaststaat dat Consument de e-mail van 28 april 2016 en de brief van 18 mei 2016 heeft ontvangen, maakt dit niet anders.

Het niet voldoen aan de onderhavige waarschuwingsplicht brengt mee dat Verzekeraar niet tot schorsing van de dekking mocht overgaan. Daarnaast heeft Consument uiteindelijk alle premiebetalingen voldaan.

Derhalve moet er vanuit worden gegaan dat de Verzekering of de dekking nooit geschorst is geweest en het motorrijtuig ook over de periode van 18 mei 2016 tot 26 juni 2016 verzekerd was.

- 4.7 Verzekeraar is, gelet op het voorgaande, gehouden de door Consument geleden schade als gevolg van de onterechte schorsing te vergoeden. Dit kan hij doen door de aan Consument opgelegde boete van € 409,- voor zijn rekening te nemen of een artikel 34 WAM-verklaring voor de peildatum 15 juni 2016 af te geven indien dit voor Consument nog een reële mogelijkheid biedt de reeds betaalde boete terug te krijgen. De slotsom is dat de vordering van Consument wordt toegewezen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 409,- of alsnog een artikel 34 WAM-verklaring voor de peildatum 15 juni 2016 afgeeft indien dit voor Consument nog een reële mogelijkheid biedt de reeds betaalde boete terug te krijgen.

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.