

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-150 (mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. Z. Bonoo, secretaris)

Klacht ontvangen op : 25 januari 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : VVS Assuradeuren B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 2 maart 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Op 25 februari 2016 heeft de RDW geconstateerd dat de auto van Consument niet verzekerd was. De RDW heeft Consument een boete van € 400,- opgelegd. Consument klaagt zich erover dat Verzekeraar de dekking van de autoverzekering pas op 26 februari 2016 heeft hersteld. Consument vordert dat Verzekeraar wordt veroordeeld tot vergoeding van de boete van de RDW. De Commissie stelt vast dat Consument reeds enige tijd een achterstand had in de betaling van de verzekeringspremie. Ook staat vast dat Consument de betalingsachterstand eerst op 25 februari 2016 aan het incassobureau heeft voldaan. Verzekeraar heeft de dekking van de Verzekering vervolgens de dag na ontvangst van de premie, te weten op 26 februari 2016, in kracht hersteld. De Commissie ziet geen aanleiding om Verzekeraar te veroordelen tot vergoeding van de boete van de RDW. De vordering van Consument wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- de door Consument ingediende klachtbrief;
- de aanvullende stukken van Consument d.d. 23 februari 2017;
- de aanvullende stukken van Consument d.d. 6 maart 2017;
- de aanvullende stukken van Consument d.d. 2 mei 2017;
- de aanvullende stukken van Consument d.d. 3 mei 2017;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de aanvullende reactie van Consument d.d. 23 juni 2017;
- de aanvullende reactie van Consument d.d. 22 juli 2017;
- de dupliek van Verzekeraar.
- de aanvullende reactie van Consument d.d. 16 oktober 2017

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor een 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

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een autoverzekering (hierna: de Verzekering) afgesloten. De premie wordt maandelijks per automatische incasso voldaan.
- 2.2 Verzekeraar heeft Consument onder meer op 8 oktober 2015 en 2 november 2015 betalingsherinneringen gestuurd.
- 2.3 Bij brief van 18 november 2015 heeft Verzekeraar Consument het volgende bericht:
“(…)”
Op verschillende verzoeken om de premie te voldoen, is door u niet gereageerd. Daarom zenden wij u bijgaand een polisblad waarbij de dekking op uw verzekering is stopgezet in verband met het niet betalen van de premie. Tevens hebben wij de auto met kenteken [nummer] afgemeld bij de Rijksdienst voor het Wegverkeer.
“(…)”
- 2.4 Bij brief van 22 december 2015 heeft Consument Verzekeraar het volgende medegedeeld:
“(…)”
Ik kan mij niet verenigen met afgifte van uw wijzigingsblad om mijn verzekering op te schorten in verband met non-betaling,, en tevens de incassokosten die e.e.a. met zich meebrengt.

Oorzaak is dat er mogelijk een abuis is gebeurd met betaling van de premie die in oktober 2015 diende te worden gedaan. Vervelend is – en buiten uw schuld – dat het met de postbezorging hier ter plaatse het beroerd gesteld is. Er zijn naar inmiddels blijkt een aantal poststukken gemist waaronder die van de VVS (een klacht bij de postdienst is reeds gedaan), met als gevolg dat het voor mij niet mogelijk was te reageren. Dit bleek pas mogelijk toen de tussenpersoon mij aangaf dat de verzekering was opgeschort wegens non-betaling. Dit was op zich reden om de stand van zaken eens te bekijken, ik kon alleen maar vaststellen dat volgens mijn bankafschrift eind oktober 2015 wel degelijk een betaling was gedaan. Naar mijn mening dat betaling die in deze maand verviel.

Al met al, een verwarrende situatie, die verergerd werd doordat tijdens contacten met de verschillende partijen die zich bezig hielden met de incasso nog verschillende standpunten afgaven.

-Zo werd er gemeld in een gesprek dat het september zou betreffen.

-Er is ook wel gemeld dat de betalingen van oktober, en november open stonden.

Al met al, het uitdiepen van deze zaak leverde geen duidelijk overzicht op.

Inmiddels blijkt dat er eind oktober. Inmiddels blijkt dat er een premie is voldaan. Deze had m.i. toch voor de premie van oktober genoteerd kunnen worden, met als gevolg dat er geen incasso-procedure door derden nodig was geweest.

*Gelet op het voorgaande, was het overbodig voor u om de incasso aan derden uit te besteden, en zijn ook de kosten die e.e.a. met zich meebrengt onredelijk. Ik stel dan ook dat deze worden ingetrokken.
(...)"*

- 2.5 Verzekeraar heeft de incassokosten uit coulance aan Consument vergoed.
- 2.6 Bij e-mail van 28 december 2015 heeft de tussenpersoon van Consument Verzekeraar het volgende bericht:
*"(...)
Met betrekking tot bovenvermelde polis verzocht relatie nogmaals deze op te schorten vanaf 25-11-2015.
(...)"*
- 2.7 Bij e-mail van 30 december 2015 heeft Verzekeraar de tussenpersoon van Consument het volgende medegedeeld:
*"(...)
Helaas kunnen we onderstaand verzoek niet in behandeling nemen zolang de polis opgeschort staat wegens non-betaling. Relatie zal eerst de premie moeten voldoen en dan kan de polis opgeschort worden.
(...)"*
- 2.8 Consument heeft de achterstallige premie op 25 februari 2016 voldaan.
- 2.9 Op 25 februari 2016 heeft de RDW geconstateerd dat de auto van Consument niet verzekerd was. De RDW heeft Consument een boete van € 400,- opgelegd.
- 2.10 Op 26 februari 2016 is de dekking van de Verzekering in kracht hersteld.
- 2.11 Consument heeft bij Verzekeraar een klacht ingediend.
- 2.12 De uitwisseling van standpunten in de interne klachtenprocedure heeft niet geleid tot een oplossing.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar wordt veroordeeld tot vergoeding van de boete van de RDW ad € 400,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag:
Consument heeft Verzekeraar verzocht de dekking per 25 november 2016 te schorsen. Er is geen sprake geweest van een betalingsachterstand. Zowel Verzekeraar als het incassobureau hebben nooit duidelijkheid kunnen verschaffen over de factuur van oktober 2015.

Consument acht het niet redelijk dat herstel van de dekking van de Verzekering pas op 26 februari 2016 heeft plaatsgevonden. Verzekeraar beschikte immers over een positief saldo. Verzekeraar heeft ten onrechte geen artikel 34 WAM-verklaring verstrekt.

Verweer van Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 De kern van dit geschil spitst zich toe op de vraag of sprake was van dekking op 25 februari 2016, de datum waarop de RDW aan Consument een boete heeft opgelegd vanwege onverzekerd rijden. Tevens dient beoordeeld te worden of Verzekeraar gehouden is de boete van de RDW te vergoeden. De Commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en overweegt hiertoe als volgt.
- 4.2 Voorop staat dat Consument zich – door een verzekeringsovereenkomst met Verzekeraar aan te gaan – verplicht een overeengekomen premie te voldoen, waartegenover Verzekeraar zich verbindt om dekking te verlenen tegen overeenkomen risico's. Het betalen van een premie is een essentieel bestanddeel van de verzekeringsovereenkomst. Op Consument rust derhalve de verplichting tot betaling van de premie.
- 4.3 De Commissie stelt vast dat Consument reeds enige tijd een achterstand had in de betaling van de verzekeringspremie. Ook staat vast dat Consument de betalingsachterstand eerst op 25 februari 2016 aan het incassobureau heeft voldaan. Verzekeraar heeft de dekking van de Verzekering vervolgens de dag na ontvangst van de premie, te weten op 26 februari 2016, in kracht hersteld. Op 25 februari 2016, de datum waarop de RDW aan Consument een boete heeft opgelegd vanwege onverzekerd rijden, was geen sprake van dekking onder de Verzekering. Verzekeraar was dan ook niet gehouden om een artikel 34 WAM-verklaring aan Consument te verstrekken. Dat Consument op 25 februari 2016 een boete van de RDW heeft ontvangen, komt voor eigen rekening en risico en kan niet aan Verzekeraar worden toegerekend. De Commissie begrijpt dat het door Consument als een ongelukkige samenloop van omstandigheden wordt ervaren, dat hij op de dag dat hij de premie had voldaan, gesignaleerd is door de RDW. In het feit dat het in kracht herstellen van de dekking conform hetgeen is overeengekomen pas de dag volgend op de betaling gerealiseerd kon worden, ziet de Commissie echter geen aanleiding om Verzekeraar te veroordelen tot vergoeding van de boete van de RDW.
- 4.4 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen wordt de vordering van Consument afgewezen.

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.