



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 49 d.d. 30 juni 2009
(mr R.J. Verschoof, voorzitter, mr drs M.L. Hendrikse en mr M.M. Mendel)

I. Procedure

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

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- de klacht, ontvangen bij brief van 10 juli 2008;
- het antwoord van Aangeslotene 1 van 28 oktober 2008;
- het antwoord van Aangeslotene 2 van 30 oktober 2008
- de repliek van Consumenten van 4 december 2008;
- de dupliek van Aangeslotene 1 van 23 december 2008; en
- de dupliek van Aangeslotene 2 van 5 januari 2009.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 18 mei 2009.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consumenten hebben sinds 13 september 2006 via tussenkomst van Aangeslotene 2 een casco autoverzekering bij Aangeslotene 1 gesloten.
- 2.2 Op 2 december 2006 heeft Aangeslotene 1 de Bonus Opbouw Beschermer geïntroduceerd. Dit product vormt een uitbreiding op de casco autoverzekering bij Aangeslotene 1, in die zin dat bij betaling van een meerpremie de financiële gevolgen van een verlaging van de bonus malus positie kunnen worden afgekocht zonder aanpassing van het aantal schadevrije jaren.
- 2.3 Op 5 maart 2007 is Consument 1 betrokken geraakt bij een aanrijding. Op het moment dat de aanrijding plaatsvond was in de landelijke media reeds aandacht besteed aan de Bonus Opbouw Beschermer maar waren Consumenten (nog) niet



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

persoonlijk geïnformeerd over het feit dat Aangeslotene I beschikte over dit product.

2.4 Na de aanrijding is de politie ter plaatse gekomen, heeft beide betrokkenen gehoord en heeft een Politieregistratieset ingevuld. Er waren geen getuigen van het ongeval. Beide betrokkenen hebben afzonderlijk een schadeaanvraagformulier ingevuld.

2.5 In het door Consument I ingevulde schadeaanvraagformulier staat bij de vraag 'Wie is naar uw mening aansprakelijk? Waarom meent u dat?' het volgende vermeld:

'tegenpartij, namelijk de blokjes op de weg leken door de weersomstandigheden op haaiantanden. Ik leek dus op een voorrangsweg te rijden. Mijn gevoel hierin werd gesterkt doordat B voor de kruising stilstond. In elk geval leek hij mij voorrang te geven. Hij trok pas op toen ik midden op de kruising was. Dat blijkt ook uit het feit dat het botscontact was: rechttervoorkant B op grens van rechter achter/voordeur van A'.

In het door tegenpartij ingevulde schadeaanvraagformulier staat bij dezelfde vraag het volgende vermeld:

'tegenpartij kwam van links op een gelijkwaardige T-splitsing en gaf geen voorrang aan mij'.

2.6 Beide betrokkenen hebben de schade direct bij hun verzekeraar gemeld en bij brief van 15 maart 2007 heeft de verzekeraar van de tegenpartij van Aangeslotene I betaling van de door zijn verzekerde geleden schade gevorderd.

2.7 Bij brief van 16 maart 2007 heeft Aangeslotene I Consumenten medegedeeld dat hij niet over bewijs van (mede)schuld van de tegenpartij beschikt, zodat hij niet in staat was om de aansprakelijkheid van Consument I af te wijzen. Bij brief van 28 maart 2007 heeft Aangeslotene I Consumenten vervolgens medegedeeld dat hij was overgegaan tot uitkering van de WA-schade, ten bedrage van € 2.107,39, aan de tegenpartij. Voorts heeft hij Consumenten medegedeeld dat door deze schade de no-claimkorting van Consumenten zou worden aangepast.

2.8 Nadat Consumenten Aangeslotene I hadden medegedeeld dat zij zich niet konden vinden in dit standpunt, heeft Aangeslotene I een afschrift van het rapport dat door de politie was opgesteld naar aanleiding van het ongeval opgevraagd. In dit rapport staat het volgende vermeld:



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

‘Betrokkene 2 [Consument 1] verleende op het kruispunt geen voorrang aan de voor haar van rechts komende (...). Hierdoor ontstond tussen beiden een aanrijding’.

- 2.9 Na ontvangst heeft Aangeslotene 1 een afschrift van het politierapport en van het door de tegenpartij ingevulde schadeaanvraagformulier aan de gemachtigde van Consumenten gezonden. Vervolgens heeft de gemachtigde van Consumenten de bij de politie afgelegde verklaringen opgevraagd. Bij brief van 4 september 2007 heeft de Stichting Processen Verbaal de op 5 maart 2007 bij de politie afgelegde verklaring van Consument 1 aan Aangeslotene 1 verstrekt. Deze verklaring luidt aldus:

‘Op maandag 05 maart 2007 was ik de bestuurster van het voertuig met kenteken (...) en reed van (...) naar (...). Het regende op dat moment erg hard en het was schemerig. Ik dacht dat ik op een voorrangsweg reed en dacht dat ik haaiantanden op de kruising zag. Het zicht was erg slecht. Door de koplampen van de tegenliggers was het zicht ook erg slecht. Op de kruising reed ik rechtdoor, maar zag het bordje van (...) wel. Ik was te laat om rechtsaf te slaan en reed daarom rechtdoor. Ik wilde verderop gaan keren. Op de kruising voelde ik een klap en kreeg een zwiep. Hierdoor kwam ik tegen een boom tot stilstand. Ik heb wel een bestelbus van rechts gezien, maar dacht dat ik op een voorrangsweg reed. Later begreep ik dat het bestelbusje mij geraakt had of andersom. Op het moment van de aanrijding reed ik langzaam over de kruising. Ik heb het idee dat het busje mij ook nooit gezien heeft’.

- 2.10 Na ontvangst van voornoemde bij de politie door Consument 1 afgelegde verklaring heeft Aangeslotene 1 de zaak nogmaals bestudeerd en de gemachtigde van Consumenten bij brief van 25 september 2007 medegedeeld dat hij nogmaals tot de conclusie kwam dat hij een juist standpunt ten aanzien van de aansprakelijkheid had ingenomen.

3. Geschil

- 3.1 Consumenten vorderen van Aangeslotene 1 en 2 schadeloosstelling van de (vervolg)schade, door Consumenten begroot op minimaal € 3.535,91, die zij zullen ondervinden van de aanrijding van 5 maart 2007.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende twee grondslagen:

1. Aangeslotene 1 en 2 zijn tekortgeschoten in hun zorgplicht jegens Consumenten voor wat betreft het informeren en/of adviseren inzake de Bonus Opbouw Beschermer. Aangeslotene 2 is hiervoor primair aansprakelijk omdat deze het eerste aanspreekpunt voor Consumenten was en feitelijk heeft nagelaten Consumenten omtrent de Bonus Opbouw Beschermer te informeren. Daarnaast is Aangeslotene 1 aansprakelijk omdat deze in algemene zin het beleid voor wat betreft de Bonus Opbouw Beschermer vertegenwoordigt. De Bonus Opbouw Beschermer is een essentiële en onmisbare uitbreiding van het verzekeringspakket voor automobilisten met niet of nauwelijks no-claimopbouw, zoals Consumenten. Bovendien wist Aangeslotene 2, althans behoorde te weten, dat Consumenten geen risico wilden lopen. Waren Consumenten door Aangeslotene 1 en/of Aangeslotene 2 over de Bonus Opbouw Beschermer geïnformeerd, dan hadden zij direct voor dat product gekozen. Door het niet nakomen van de zorgplicht bedraagt de financiële schade voor Consumenten in de komende jaren minimaal € 3.535,91.
2. Aangeslotene 1 heeft onvoldoende onderzoek gedaan naar de schuldvraag in de aanrijdingszaak van 5 maart 2007 waarbij Consument 1 betrokken was en heeft in een te prematuur stadium en zonder kennis te hebben genomen van alle relevante stukken de schuld eenzijdig bij Consument 1 neergelegd. Tussen het politierapport en het schadeaangifteformulier van Consument 1 enerzijds en het schadeaangifteformulier van de tegenpartij anderzijds zitten de volgende discrepanties:
 - tegenpartij heeft op het schadeaangifteformulier vermeld dat de auto van Consument 1 rechts voor is geraakt. Dit is in strijd met het vermelde in de politieregistratieset;
 - in de situatieschets van de tegenpartij wordt op zijn minst gesuggereerd dat Consument 1 links van het midden van de weg reed. Daarvan was, gezien de situatieschets in het politierapport, geen sprake;
 - gezien de plaats waar de tegenpartij tot stilstand is gekomen, kan het niet anders dan dat hij stil heeft gestaan dan wel vrijwel tot stilstand was gekomen ten einde Consument 1 voorrang te verlenen;
 - het is onmogelijk dat Consument 1 ter plekke 60 km per uur heeft gereden zoals de tegenpartij in zijn schadeaangifteformulier heeft vermeld. Op zijn minst is er sprake geweest van medeschuld van de tegenpartij. Coulanche halve hadden Aangeslotenen Consumenten derhalve schadeloos moeten stellen.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

3.2 Aangeslotene I heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende als verweer aangevoerd:

ten aanzien van klacht 1:

- De Bonus Opbouw Beschermer betreft een uitbreiding van de verzekering en niet een wijziging van de verzekeringsdekking. Een eventuele zorgplicht van de verzekeraar voor wat betreft een hiaat in de dekking doet zich onder deze omstandigheden niet voor. Aangeslotene I kan derhalve op geen enkele wijze een verwijt worden gemaakt voor wat betreft de schending van een zorgplicht.

- Aangeslotene I heeft bij de introductie van de Bonus Opbouw Beschermer een verantwoorde en redelijke kostenafweging gemaakt. Op het moment van introductie door Aangeslotene I was de Bonus Opbouw Beschermer geen novum in de markt. Aangeslotene I heeft bij de introductie van de Bonus Opbouw Beschermer ervoor gekozen om in algemene zin door middel van advertenties in diverse landelijke kranten en het uitzenden van radio commercials in de weken 2, 3, 6, 7, 10 en 11 van 2007 hieraan aandacht te besteden. Voorts heeft Aangeslotene I er voor gekozen bestaande klanten per premievervaldatum over de introductie te informeren. Feitelijk zou deze mailing circa twee maanden voor het prolongeren van de autoverzekering plaatsvinden door middel van een bijsluiter bij de prolongatiestukken. Omdat de verzekering van Consumenten in de maand juni 2007 zou prolongeren, hadden zij op 5 maart 2007 nog geen mailing ontvangen. Wel hadden zij kennis kunnen nemen van de advertenties en commercials en hadden zij informatie over het product kunnen vinden op Internet.

ten aanzien van klacht 2:

- Vanaf aanvang stond in deze zaak vast dat er slechts twee (partij)getuigen waren, namelijk Consument I en de tegenpartij. Op grond van de inhoud van de schadeaangifteformulieren mocht Aangeslotene I op 28 maart 2007 overgaan tot uitkering van de (WA-)schade aan de tegenpartij. Uit de formulieren bleek immers dat Consument I de wettelijke voorrangsplicht had geschonden. Bovendien bleek er uit de formulieren geen (begin van) bewijs aanwezig voor de stelling van Consument I dat de tegenpartij zijn recht op voorrang aan Consument I zou hebben prijsgegeven.

- Omdat de zaak aanvankelijk duidelijk was en de inhoud van een politierapport vermoedelijk niet veel zou kunnen veranderen aan de beoordeling van de zaak



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

is het politierapport eerst op 12 april 2007, op aandringen van Consumenten, opgevraagd. Het is overigens ook beleid van Aangeslotene 1 om niet standaard een politierapport op te vragen. Het politierapport bevestigt de schending van de voorrangsplicht en laat geen ruimte voor een andere visie.

- Ook de inhoud van de nadien nog ingekomen verklaring die Consument 1 destijds bij de politie had afgelegd, wijkt niet af van de conclusie in het politierapport en is voor Aangeslotene 1 dan ook geen aanleiding om een ander standpunt in te nemen dan hij reeds heeft ingenomen.
- Indien er al sprake zou zijn geweest van enige medeschuld van de tegenpartij, waardoor niet diens gehele schade onder de WA-dekking zou zijn vergoed, dan had dit tot dezelfde consequenties geleid voor de bonus maluspositie van Consumenten.

3.3 Aangeslotene 2 heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende als verweer aangevoerd:

- Consumenten hebben voldoende mogelijkheden gekregen om kennis te nemen van de Bonus Opbouw Beschermer. Door Aangeslotene 1 zijn diverse communicatiemiddelen ingezet ter introductie van de Bonus Opbouw Beschermer en Aangeslotene 2 heeft in de landelijke reclamecampagnes geparticipeerd. Daarnaast heeft Aangeslotene 2 haar relaties destijds actief gewezen op de Bonus Opbouw Beschermer bij tussentijds contact liggende vóór de prolongatiedatum. Met Consumenten was geen tussentijds contact.
- Of de Bonus Opbouw Beschermer voor automobilisten met geen of nauwelijks no-claimkorting een essentiële en onmisbare uitbreiding zijn, hangt af van een aantal subjectieve factoren die per verzekerde verschillen. Van de verzekerden die door tussenkomst van Aangeslotene 2 bij Aangeslotene 1 een autoverzekering hebben gesloten heeft slechts 12% voor de Bonus Opbouw Beschermer gekozen. Van de verzekerden met geen of nauwelijks no-claimkorting is dit percentage zelfs maar 6%.
- Aangezien bij de Bonus Opbouw Beschermer geen sprake is van een dekkingswijziging, maar slechts van een optionele uitbreidingsvariant, is Aangeslotene 2 op grond van de Wet op het financieel toezicht niet verplicht zijn cliënten hierop te wijzen. Van schending van de zorgplicht door Aangeslotene 2 jegens Consumenten is dan ook geen sprake.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

4. Beoordeling

- 4.1 Tussen partijen staat vast dat Consumenten tot en met de datum van het ongeval, 5 maart 2007, door Aangeslotene 1 en 2 niet persoonlijk zijn geïnformeerd over feit dat Aangeslotene 1 beschikte over de Bonus Opbouw Beschermer. Consumenten stellen dat Aangeslotene 1 en 2 hierdoor zijn tekortgeschoten in de op hen rustende zorgplicht.
- 4.2 Met Aangeslotene 1 en 2 is de Commissie van oordeel dat de Bonus Opbouw Beschermer een optionele uitbreiding, en niet een wijziging, van de dekking betreft. Het behoort tot de beleidsvrijheid van verzekeraars om de wijze van introductie van een nieuw product te bepalen. Door er voor te kiezen om consumenten slechts via advertenties in diverse landelijke kranten en via radiocommercials te informeren over de Bonus Opbouw Beschermer en bestaande klanten voorts per premieervaldatum over de introductie van dit product te informeren, heeft Aangeslotene 1 geen op hem rustende zorgplicht geschonden. Ook op Aangeslotene 2 rustte er geen juridische zorgplicht om de Bonus Opbouw Beschermer zonder vertraging onder aandacht van Consumenten te brengen. De taak van de tussenpersoon om te waken voor de belangen van de verzekeringnemer over de tot diens portefeuille behorende verzekeringen brengt naar het oordeel van de Commissie niet mee dat de tussenpersoon de verzekeringnemer actief over de Bonus Opbouw Beschermer informeert op het moment dat deze op de markt komt. De persoonlijke motieven van verzekeringnemers om zo'n product al dan niet aan te schaffen, verschillen in het algemeen sterk. Uit de stellingen van Consumenten volgt dus niet dat Aangeslotene 2 zonder meer had moeten weten of begrijpen dat zij de Bonus Opbouw Beschermer zouden willen aanschaffen.
- 4.3 Wat betreft de verwijten die Consumenten Aangeslotene 1 hebben gemaakt ter zake van de schadeafwikkeling, overweegt de Commissie als volgt.
- 4.4 Een verzekeraar die door een benadeelde wordt aangesproken tot vergoeding van WA-schade dient zorg te dragen voor een voortvarende en zorgvuldige schaderegeling, alsmede voor een tijdige uitbetaling van gelden. De verzekeraar is volgens de wet direct aan te spreken door de benadeelde en heeft hier dus een eigen afweging te maken. Het enkele feit dat de verzekeringnemer tegen een bepaalde manier van afhandeling is of tegen uitbetaling, staat aan die afhandeling en uitbetaling dus niet in de weg.
- 4.5 Uit de onder hiervoor onder 2.5 en 2.9 geciteerde verklaringen van Consument I volgt naar het oordeel van de Commissie dat Consument I zelf heeft erkend dat zij



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

een verkeersfout heeft begaan. Zij heeft immers verklaard dat zij ten onrechte dacht dat zij op een voorrangsweg reed. Nu deze verklaring in overeenstemming is met de hiervoor onder 2.5 geciteerde verklaring van de tegenpartij is Aangeslotene I naar het oordeel van de Commissie op 28 maart 2007 terecht tot uitkering van de WA-schade aan de tegenpartij overgegaan.

- 4.6 Voor zover Consumenten Aangeslotene I nog verwijten dat hij niet goed heeft onderzocht de stelling van Consumenten, inhoudende dat de tegenpartij tot stilstand was gekomen ten einde Consument I voorrang te verlenen, merkt de Commissie op dat zij die stelling onvoldoende aannemelijk gemaakt acht aangezien zowel de verklaring van de tegenpartij als het politierapport er niet op wijzen dat de tegenpartij Consument I uitdrukkelijk voorrang heeft gegeven en voorts uit de stellingen van de gemachtigde van Consumenten ter zitting blijkt dat ook Consumenten zelf uitgaan van medeschuld van Consument I. Wat betreft het verwijt dat Aangeslotene I heeft nagelaten de overige discrepanties in de verklaringen van Consument I en het politierapport enerzijds en de verklaring van de tegenpartij anderzijds te onderzoeken merkt de Commissie op dat Aangeslotene I hiertoe tegenover Consumenten niet gehouden was nu uit de verklaring van Consument I zelf blijkt dat zij de verkeersfout heeft erkend en Consumenten zelf concluderen dat sprake kan zijn van medeschuld (en dus niet zonder meer volledige schuld bij de andere bestuurder).
- 4.7 Het voorgaande brengt mee dat de vordering van Consumenten moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering af.