



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 52 d.d. 14 juli 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 18 maart 2008, aangevuld bij brieven van 28 april en 7 mei 2008;
- het antwoord van Aangeslotene van 2 juli 2008;

De advocaat van Consument heeft de Commissie bij brief van 29 juli 2008 medegedeeld dat Consument geen gebruik wenst te maken van de mogelijkheid om te repliceren.

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

De Commissie heeft vastgesteld dat Aangeslotene de uitspraak van de Commissie als niet-bindend aanvaardt, als bedoeld in artikel 19.4 van haar Reglement.

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 Op 2 januari 2007 heeft Consument telefonisch contact opgenomen met Aangeslotene om een wijziging door te geven met betrekking tot zijn autoverzekering, aangezien hij een andere auto - met bouwjaar 1993 - had gekocht die hij WA met beperkte cascodekking wenste te verzekeren.

2.2 Bij brief van 3 januari 2007 heeft Aangeslotene Consument het volgende medegedeeld:

‘Hiermede bevestigen wij de wijziging in uw Personenauto verzekering. U kunt er vanuit gaan dat de dekking met ingang van 02-01-2007 van kracht is, echter onder voorwaarden dat de verzekering door de verzekeringsmaatschappij overeenkomstig wordt geaccepteerd. Alle relevante polisgegevens, zoals deze bij ons thans bekend zijn, staan vermeld in de bijlage. Wij verzoeken u vriendelijk deze gegevens nauwkeurig



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

te controleren en bij eventuele afwijkingen/opmerkingen direct telefonisch contact met ons op te nemen. (...).'

In het bijgesloten voorlopig polisaanhangsel staat als omschrijving van de verzekering 'WA' vermeld.

- 2.3 Nadat Consument Aangeslotene enige tijd daarna telefonisch had medegedeeld dat de vermelding van slechts WA-dekking op het polisaanhangsel onjuist was en gewijzigd moest worden in WA met beperkte cascodekking, heeft Aangeslotene Consument bij brief van 22 januari 2007 het volgende medegedeeld:

'Hiermede bevestigen wij de wijziging in uw Personenauto verzekering. U kunt er vanuit gaan dat de dekking met ingang van 02-01-2007 van kracht is, echter onder voorwaarden dat de verzekering door de verzekeringsmaatschappij overeenkomstig wordt geaccepteerd (...).'

In het bij deze brief bijgesloten voorlopig polisaanhangsel staat als omschrijving van de verzekering vermeld 'WA bep Casco'.

- 2.4 Op 23 januari 2007 heeft Consument een schade aan zijn auto bij Aangeslotene gemeld. Op 25 januari 2007 heeft Aangeslotene van Consument een schadeformulier ontvangen. Op dit formulier heeft Consument vermeld dat er tussen 18 en 22 januari 2007 een (storm)schade aan zijn auto is ontstaan. De schade zou blijken het formulier zijn getaxeerd op € 2.013,-.

- 2.5 Aangeslotene heeft het schadeformulier op 26 januari 2007 aan Consument geretourneerd omdat de schade niet verzekerd zou zijn. Omstreeks diezelfde datum heeft Consument van de verzekeraar de groene kaart ontvangen. Hieruit volgde dat Consument slechts WA verzekerd was.

- 2.6 Consument heeft zich over het feit dat slechts sprake was van WA-dekking bij Aangeslotene en de verzekeraar beklagd.

- 2.7 Bij brief van 5 februari 2007 heeft de verzekeraar Consument het volgende medegedeeld:

'Hierdoor bevestigen wij u, dat wij de op deze polis vanaf 02-01-2007 verzekerde auto in dekking hebben gekregen tegen de risico's van Wettelijke Aansprakelijkheid. (zie bijgaande kopie brief van 3 januari 2007)



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Aangezien het object een bouwjaar heeft van 1993 is een dekking tegen een Beperkte Casco dekking NIET mogelijk, aangezien bij aanvang het object dan niet ouder mag zijn dan 10 jaren.

Een verzoek tot een wijziging van dekking heeft ons nooit bereikt. Mochten wij echter een verzoek hiertoe ontvangen hebben, dan zouden wij de tussenpersoon verwezen hebben naar de acceptatie richtlijnen en het verzoek hebben AFGEWEEZEN.

Een verzoek, waarvan wij nu een kopie faxbericht hebben ontvangen is een verzoek hetwelk gedateerd is op 22 januari 2007, na de schadedatum en zou bij een mogelijk gedekt evenement nooit in behandeling genomen worden. In uw geval, was de dekking, zoals eerder gemeld, gezien het bouwjaar niet mogelijk.

In verband met het voorstaande is het beperkte casco risico definitief NIET verzekerd op de in aanhef vermelde polis'.

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert van Aangeslotene betaling van de door hem geleden schade ten bedrage van € 2013, -, alsmede vergoeding van de door hem gemaakte buitengerechtigde incassokosten.

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

- Aangeslotene is bij de uitoefening van zijn taak als bemiddelaar tekort geschoten in de uitvoering van de op hem ingevolge de artikelen 4:19 lid 2 en 4:73, leden 1 en 2 van de Wet op het financieel toezicht (hierna te noemen: Wft) rustende verplichtingen en heeft aldus onrechtmatig jegens Consument gehandeld. Immers:
 1. met de hiervoor onder 2.2 en 2.3 geciteerde formulering in zijn brieven van 3 en 22 januari 2007 heeft Aangeslotene tot uitdrukking gebracht dat acceptatie door de verzekeraar slechts een formaliteit was en dat Consument ervan mocht uitgaan dat hij met terugwerkende kracht per 02-01-2007 WA met beperkte cascodekking was verzekerd. Deze informatie was misleidend en onbegrijpelijk;
 2. Aangeslotene heeft het verzoek van Consument om zijn auto WA met beperkte cascodekking te verzekeren niet, dan wel niet tijdig ter beoordeling aan de verzekeraar voorgelegd;
 3. de door Aangeslotene ingevolge artikel 4:73 lid 2 Wft verrichte objectieve analyse is niet, althans onvoldoende uitgevoerd. Auto's ouder dan 10 jaar konden volgens Aangeslotene niet WA met beperkte cascodekking verzekerd



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

worden. Consument beschikt thans evenwel wél over een WA-verzekering met beperkte casco-dekking voor een andere auto die ouder is dan 10 jaar. Deze verzekering is gesloten bij een andere verzekeraar die volgens de website van Aangeslotene standaard wordt meegenomen bij de objectieve analyse die door hem wordt verricht bij het geven van advies omtrent de af te sluiten verzekering.

- De schade die Consument door voornoemd handelen van Aangeslotene heeft geleden, dient door Aangeslotene vergoed te worden. Had Aangeslotene het verzoek van Consument adequaat en volgens de zorgvuldigheidsregels afgehandeld dan zou Consument immers per 02-01-2007 WA met beperkte casco-dekking zijn verzekerd bij zijn huidige verzekeraar en zou de stormschade op grond van de polisvoorwaarden van die verzekeraar voor vergoeding in aanmerking zijn gekomen.

3.2 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd:

- Aan de brief van 3 januari 2007 is een uitvoerig telefoongesprek met Consument vooraf gegaan. In dit gesprek is duidelijk gesteld dat het niet mogelijk is een auto ouder dan 10 jaar uitgebreider dan WA te verzekeren. Deze informatie volgde uit het vergelijkingsprogramma Rolls waarin de medewerker van Aangeslotene de wens van Consument om zijn auto WA met beperkte cascodekking te verzekeren, had ingevoerd. De brief van 3 januari 2007 is de bevestiging van de wijziging van de autoverzekering overeenkomstig afspraak.
- Toen Consument op 19 januari 2007 wederom telefonisch contact met Aangeslotene had opgenomen en had medegedeeld zijn auto toch uitgebreider dan WA te willen verzekeren, is Consument opnieuw uitgelegd dat dit niet tot de mogelijkheden behoorde. Op aandringen van Consument is evenwel afgesproken om toch een poging te doen om die beperkte cascodekking bij de verzekeraar voor elkaar te krijgen. Door de medewerker van Aangeslotene is evenwel direct medegedeeld dit te zullen proberen, zonder succes te kunnen garanderen. Dit is ook zo aan door Aangeslotene bij brief van 22 januari 2007 aan Consument bevestigd. In genoemde brief staat immers dat dit verzoek wordt gedaan onder voorbehoud van acceptatie van de verzekeraar.
- Consument mocht, gezien de met Aangeslotene gevoerde telefoongesprekken en de inhoud van de brieven van 3 en 22 januari 2007, niet ervan uitgaan dat hij met ingang van 02-01-2007 een beperkte casco dekking voor zijn auto had.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- Het verzoek tot beperkte cascodekking is door Aangeslotene eerst op 24 januari 2007 aan de verzekeraar voorgelegd omdat eerder uit het Rolls-systeem was gebleken dat dekking niet mogelijk was. Toen Consument bleef aandringen is het verzoek toch aan verzekeraar voorgelegd.
- Verzekeraars accepteren in beginsel op auto's ouder dan 10 jaar geen uitgebreidere dekking dan WA. De thans door Consument bij een andere verzekeraar WA met beperkte cascodekking verzekerde auto heeft als bouwjaar 1994 en heeft een andere dagwaarde dan de destijds aan Aangeslotene aangeboden auto.
- Verzekeraar heeft slechts de WA-dekking geaccepteerd zodat Consument niet is verzekerd voor de schade aan zijn auto.

4. Beoordeling

- 4.1 Bij brieven van 3 en 22 januari 2007 heeft Aangeslotene Consument medegedeeld dat hij ervan kon uitgaan dat de dekking zoals omschreven in het bijgesloten voorlopig polisaanhangsel van kracht zou zijn, echter onder de uitdrukkelijke voorwaarde dat de verzekering door de verzekeraar zou worden geaccepteerd. Naar het oordeel van de Commissie blijkt hieruit dat slechts indien aan de genoemde voorwaarde zou zijn voldaan, sprake zou zijn van de in het voorlopig polisaanhangsel opgenomen dekking. Er is naar het oordeel van de Commissie derhalve door Aangeslotene niet de suggestie gewekt dat de auto van Consument op basis van beperkte cascodekking verzekerd was of zou worden. De Commissie neemt hierbij in aanmerking dat Aangeslotene onweersproken ter zitting heeft aangevoerd dat zij al in het telefoongesprek van 2 januari 2007 met Consument heeft gezegd dat beperkte cascodekking niet mogelijk was.
- 4.2 Wat betreft het verwijt dat Aangeslotene het door Consument al op 2 januari 2007 gedane verzoek om zijn auto ook op basis van beperkte cascodekking te verzekeren niet, dan wel niet tijdig aan verzekeraar heeft voorgelegd, overweegt de Commissie als volgt.

Aangeslotene heeft ter zitting medegedeeld dat hij het door Consument gedane verzoek eerst op 24 januari 2007 aan de verzekeraar heeft voorgelegd omdat uit het Rolls- vergelijkingsprogramma, dat Aangeslotene gebruikt om een vergelijking uit te voeren van gangbare verzekeringsproducten in de markt, was gebleken dat beperkte cascodekking voor de auto van Consument bij de verzekeraar niet mogelijk was, dat hij dat tegen Consument heeft gezegd in het telefoongesprek van 2 januari 2007 en



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

dat hij het verzoek later toch aan verzekeraar heeft voorgelegd omdat Consument hierop bleef aandringen. De Commissie acht de door Aangesloten gegeven uitleg begrijpelijk. Door het verzoek eerst op 24 januari 2007 aan de verzekeraar voor te leggen, heeft Aangeslotene niet onrechtmatig jegens Consument gehandeld, noch is hij daardoor toerekenbaar tekortgeschoten in de uitoefening van een op hem rustende verplichting. De Commissie neemt hierbij in aanmerking dat de verzekeraar de opvatting van Aangeslotene heeft bevestigd: beperkte cascodekking was niet mogelijk.

4.3 Voor zover Consument Aangeslotene verwijt dat hij de objectieve analyse ex artikel 4:73 lid 2 Wft niet, althans onvoldoende heeft uitgevoerd, is de Commissie van oordeel dat Consument onvoldoende de stelling van Aangeslotene heeft betwist inhoudende dat bij uitvoering van genoemde analyse bleek dat verzekering van de auto van Consument tegen WA met beperkte cascodekking niet mogelijk was. Uit het enkele door Consument aangevoerde feit dat de opvolgende auto van Consument wel bij een andere verzekeraar WA met beperkte cascodekking verzekerd kon worden, volgt immers niet dat voor de auto die Consument in januari 2007 WA met beperkte cascodekking wenste te verzekeren bij die verzekeraar dezelfde dekking mogelijk was.

4.4 Het voorgaande brengt mee dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

Beslissing

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