



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 58 d.d. 28 juli 2009
(mr B. Sluijters, voorzitter, mevrouw mr E.M. Dil-Stork en drs A.I.M. Kool)

I. Procedure

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening, waaronder de brief van 19 maart 2008, waarmee de Ombudsman zijn oordeel ter kennis van de Consument heeft gebracht;
- de klacht met bijlagen van 30 maart 2008;
- het door Consument ingevulde en ondertekende vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene van 6 oktober 2008 met bijlagen;
- de repliek van Consument van 29 oktober 2008;
- de dupliek van Aangeslotene van 18 november 2008.

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

De Commissie heeft voorts vastgesteld dat beide partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op maandag 4 mei 2009.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consument heeft met ingang van 23 juli 2007 bij Aangeslotene een autoverzekering voor een KIA afgesloten op naam van mevrouw A, een vriendin van Consument. De verzekering is telefonisch tot stand gekomen.

2.2 Consument had al eerder een autoverzekering lopen bij Aangeslotene, en wel op eigen naam, zulks van 30 oktober 2001 tot 28 januari 2005. Tijdens de looptijd van die verzekering is een aantal schades geclaimd, waarover uitgebreide discussie tussen Aangeslotene en Consument is ontstaan. Die verzekering is beëindigd op verzoek van Consument in verband met de verkoop van zijn auto.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

2.3 Op 18 september 2007 wordt door Consument een schade aan de verzekerde KIA gemeld. Ook deze schade geeft aanleiding tot uitgebreide discussie tussen Aangeslotene en Consument. Daarbij komen feiten op tafel waaruit blijkt dat de auto eigendom is van Consument en nimmer op naam heeft gestaan van mevrouw A, en dat Consument de regelmatige bestuurder is.

Ook blijkt dat Consument en mevrouw A geen partnerrelatie hebben.

2.4 Volgens de acceptatievoorwaarden van Aangeslotene kan de auto van de partner van een verzekerde alleen op de polis meeverzekerd worden als de partners samenwonen.

2.5 Omdat Consument en mevrouw A niet woonachtig zijn op hetzelfde adres, en evenmin een gezinsverband met elkaar hebben, heeft Aangeslotene de verzekering op naam van mevrouw A beëindigd.

2.6 Consument heeft vervolgens bij Aangeslotene een aanvraag voor een verzekering van de KIA op eigen naam ingediend.

Deze aanvraag is door Aangeslotene afgewezen, met als reden dat het vertrouwen is geschaad, waarbij het schadeverleden een doorslaggevende rol speelt.

Bij die afwijzing is Consument er van in kennis gesteld dat zijn personalia verwerkt zouden worden in het Centraal Informatiesysteem van in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen (CIS), zulks overigens uitsluitend voor gebruik binnen het concern van Aangeslotene.

3 Geschil

3.1 Consument vordert verwijdering van de registratie en vergoeding van door hem gemaakte kosten à Euro 225,- per uur.

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

- Aangeslotene heeft ernstige fouten gemaakt, zowel bij de behandeling van de diverse eerdere schades als bij het afsluiten van de verzekering op naam van mevrouw A. De in dit verband gevoerde discussies zijn ontaard in een welles-nietes verhaal, dit omdat Aangeslotene voor zijn stellingen geen doorslaggevend bewijs heeft kunnen overleggen. Deze discussie hebben hem veel tijd gekost.

Consument acht een tarief van Euro 225,- per uur redelijk.

- Consument erkent dat Aangeslotene vrij is om een aanvraag voor een nieuwe verzekering al dan niet te accepteren, maar de reden om zijn aanvraag te weigeren is een andere dan opgegeven. Aangeslotene is op dit punt niet oprecht geweest, en heeft ten onrechte verdachtmakingen in de richting van fraude geuit, door bijvoorbeeld te spreken over een 'uitgedachte constructie' voor premievoordeel, welke verdachtmakingen op zich een



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

onafhankelijk onderzoek naar de werkwijze van c.q. acceptatieprocedure bij Aangeslotene zouden rechtvaardigen.

- Van de registratie bij CIS heeft Consument nadelige financiële gevolgen ondervonden. Inmiddels heeft hij zich elders kunnen verzekeren, maar dit heeft veel tijd en moeite gekost. De premie die hij thans betaalt, is bovendien aanzienlijk hoger dan de premie die hij bij Aangeslotene verschuldigd zou zijn geweest. Consument verlangt verwijdering van de registratie.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- De gang van zaken rond de acceptatie van de verzekering op naam van mevrouw A is niet relevant voor de beslissing om Consument als verzekerde te weigeren.
- Teneinde de beslissing om Consument geen verzekering meer te willen aanbieden, te bewaken, is een interne registratie in het CIS opgevoerd. De registratie is alleen toegankelijk voor bedrijven binnen het eigen concern van Aangeslotene.
- Voor het uitkeren van een schadevergoeding bestaat geen enkele aanleiding.

4. Beoordeling

4.1 Artikel 9 sub f van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bepaalt dat de Commissie een geschil niet in behandeling kan nemen indien het een geschil betreft omtrent de vraag of de Financiële Onderneming een relatie wenst aan te gaan met de Consument. De weigering van Aangeslotene om een verzekering aan Consument aan te bieden, zal daarom eveneens buiten beschouwing blijven.

4.2 De registratie van Consument bij het CIS is een registratie met uitsluitend interne werking. Consument lijdt door die registratie geen schade. Het staat hem immers vrij om zich tot een andere verzekeraar te wenden, hetgeen hij ook gedaan heeft. Dat deze andere verzekeraar een hogere premie berekent is een omstandigheid die naar het oordeel van de Commissie niet voor rekening van Aangeslotene komt.

4.3 Het voorgaande leidt er toe dat de Commissie de klacht zal afwijzen.

4.4 Er is geen plaats voor een kostenveroordeling, nu Consument niet geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, terwijl de Commissie daarvoor ook anderszins geen termen aanwezig acht.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering, bij wijze van bindend advies, af.