Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0978

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Datum uitspraak	20 december 2023
Klacht van	De consumenten
Tegen	Prima Advies B.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen de tussenpersoon
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Schadehoogte. De tussenpersoon heeft nagelaten de adreswijziging van de consumenten correct door te voeren na de verhuizing van de consumenten. Om de consumenten in de situatie te brengen die zou zijn ontstaan als de adreswijziging wel correct was doorgevoerd heeft de tussenpersoon met de verzekeraar kunnen afspreken dat het voldoende was om de achterstallige premie te betalen. Na betaling van deze premie zou de verzekering met terugwerkende kracht worden hersteld en kon de huidige geleden schade alsnog in behandeling worden genomen. De consumenten hebben dit aanbod afgewezen en vorderen dat de tussenpersoon de achterstallige premie betaalt en daarnaast de herstelkosten van de huidige opstalschade die niet kon worden geclaimd. De commissie oordeelt dat het aanbod van de tussenpersoon de consumenten in de juiste situatie had kunnen brengen door de fout te herstellen. Dat de consumenten dit aanbod hebben geweigerd komt voor rekening en risico van de consumenten. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de tussenpersoon; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de tussenpersoon.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De tussenpersoon heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben meerdere verzekeringen in beheer bij de tussenpersoon. In het voorjaar van 2018 zijn de consumenten verhuisd. Op 19 december 2020 hebben de consumenten bij de tussenpersoon een inboedelschade gemeld en de tussenpersoon op de hoogte gebracht van de onjuiste adresgegevens en hierbij de juiste gegevens doorgegeven.

2.2 Op 9 september 2022 hebben de consumenten telefonisch een waterschade aan de opstal gemeld bij de tussenpersoon. En op 3 januari 2023 sturen de consumenten de tussenpersoon een ingevuld schadeformulier voorzien van de adresgegevens van de woning waar zij sinds 2018 wonen. Wederom bleek dat de adresgegevens niet correct waren en de consumenten hebben nogmaals de tussenpersoon hiervan op de hoogte gebracht door de juiste gegevens door te geven.

2.3 De verzekeraar heeft via de tussenpersoon laten weten dat de schade aan de opstal niet in behandeling wordt genomen, omdat het risicoadres van de huidige woning niet is verzekerd. De verzekeraar wil als uitzondering het risicoadres met terugwerkende kracht tot de verhuisdatum in 2018 herstellen tegen een betaling van de onbetaalde premie van € 490,-. Na akkoord en herstel neemt de verzekeraar de schade in behandeling. Op 6 april 2023 biedt de tussenpersoon uit coulance aan de helft (€ 245,-) van de te betalen premie voor rekening te nemen.

2.4 De consumenten hebben op 20 april 2023 bezwaar gemaakt tegen het voorstel van de tussenpersoon en gaan niet akkoord. Het aanbod is toen komen te vervallen.

De klacht en vordering

2.5 De consumenten vorderen dat de tussenpersoon wordt opgedragen een bedrag te betalen van € 4.400,-. Dit bedrag bestaat uit 1) de premie (€ 490,-) die verschuldigd is aan de verzekeraar voor het herstellen van de verzekering met terugwerkende kracht, 2) de herstelkosten voor de opstalschade (€ 3.335,-) die door de verzekeraar niet in behandeling is genomen en 3) immateriële schade. Volgens de consumenten heeft de tussenpersoon nagelaten de wijziging van het risicoadres correct door te voeren. Deze wijziging hebben de consumenten al in 2018 en nogmaals in 2020 doorgegeven. Door de fout van de tussenpersoon neemt de verzekeraar de opstalschade niet in behandeling en worden de consumenten geconfronteerd met onverwachte premiekosten.

Het verweer

2.6 De tussenpersoon heeft de volgende verweren gevoerd.

2.7 Sinds een overname van een verzekeringsportefeuille in 2010 tot en met een melding in december 2020 is er geen contact geweest tussen de consumenten en de tussenpersoon. Bij dit contact hebben de consumenten de adreswijziging als kanttekening aan de tussenpersoon doorgegeven. De tussenpersoon erkent dat hij op dat moment had kunnen weten dat de klant verhuisd was en dat de polis had moeten worden aangepast. Dat is niet gebeurd. De tussenpersoon neemt hier zijn verantwoordelijkheid voor.

2.8 De tussenpersoon meent echter dat er geen schade is ontstaan. De tussenpersoon heeft de moeite genomen om een schade van € 3.335,-, die normaliter niet gedekt zou zijn, alsnog in dekking te laten nemen door de verzekeraar tegen een bijbetaling van € 245,- aan verzekeringspremie. Dat de consument niet akkoord gaat met deze oplossing kan de tussenpersoon niet worden verweten.

3. De beoordeling

Waarover moet de commissie oordelen?

3.1 Vast staat dat de tussenpersoon heeft erkend dat er sprake is van een fout aan de zijde van de tussenpersoon. Aan de orde is daarom alleen of door de fout van de tussenpersoon schade is ontstaan bij de consumenten die de tussenpersoon voor zijn rekening moet nemen.

Is er schade ontstaan?

3.2 Het bestaan en de omvang van de schade dient te worden vastgesteld door een vergelijking te maken tussen de feitelijke situatie, dat het risicoadres niet is verzekerd, en de situatie waarin consument zou hebben verkeerd als de tussenpersoon de wijziging van de adresgegevens correct had doorgevoerd en het risicoadres wel was verzekerd. Hierbij is van belang dat van de consumenten mag worden verwacht dat deze de schade zo veel mogelijk beperken.

3.3 De tussenpersoon heeft bij de bewustwording van de fout onderzocht of hij de consumenten zou kunnen terugbrengen in de situatie waarbij de adreswijziging wel goed was doorgevoerd. Met de verzekeraar heeft hij kunnen afspreken dat de verzekering met terugwerkende kracht per verhuisdatum zou kunnen worden hersteld tegen een betaling van de aanvullende premie van € 490,-. Na deze betaling zou de huidige opstalschade, geraamd op € 3.335,- in behandeling kunnen worden genomen. De commissie merkt hierbij nog op dat, anders dan de tussenpersoon stelt, niet is komen vast te staan dat de verzekeraar de opstalschade na herstel zou uitbetalen, maar slechts in behandeling zou nemen. Hiermee blijft onduidelijk of de verzekeraar dekking verleent voor de opstalschade.

3.4 De consumenten hebben dit aanbod afgewezen en zien graag dat de tussenpersoon de aanvullende premie geheel voor zijn risico neemt, omdat de verhoogde premie niet terecht is. Zij zijn verhuisd naar een kleinere en oudere woning waarbij de verhoogde premie niet past. De commissie begrijpt dit zo dat de consumenten stellen dat zij met deze voorgestelde oplossing niet in de dezelfde situatie worden gebracht als wanneer de adreswijzing wel correct zou zijn doorgevoerd.

3.5 Deze stelling van de consumenten houdt geen stand. Uit de overgelegde stukken blijkt dat de verzekeraar de tussenpersoon heeft uitgelegd dat de premie per januari 2019, net na de verhuizing, zou zijn gestegen voor deze woning. De premiestijging was daarmee een feit geweest. Niet is komen vast te staan dat de consument in 2019 zouden zijn overgestapt naar een andere verzekering, dan wel of dit tot de mogelijkheid behoorde. Daarmee is de aangeboden oplossing van de tussenpersoon in dit geval de meest haalbare oplossing om in een vergelijkbare situatie te komen als wanneer de adresgegevens wel waren aangepast. De premie die nu achteraf wordt gevraagd te betalen, hadden de consument ook betaald wanneer de adreswijzing goed was uitgevoerd. Er is ten aanzien van de premie voor de consumenten geen schade ontstaan door toedoen van de tussenpersoon.

3.6 Ten aanzien van de opstalschade is er eveneens geen schade ontstaan. Als de consumenten waren ingegaan op de voorgestelde oplossing dan was de verzekering met terugwerkende kracht hersteld. De verzekeraar had dan de opstalschade in behandeling genomen. Hierbij blijft het onduidelijk, zoals hiervoor al aangehaald in 3.3, of de opstalschade zou zijn gedekt door de verzekering. Dat zou ook het geval zijn geweest als de wijziging van de adres-gegevens correct was doorgevoerd. Omdat de tussenpersoon een aanbod heeft gedaan dat ervoor zorgde dat de consumenten zich in eenzelfde situatie zouden bevinden als met een lopende verzekering, komt ook de opstalschade € 3.335,- voor rekening en risico van de consumenten.

3.7 De gevorderde immateriële schade is niet toewijsbaar, omdat de consumenten geen omstandigheden aanvoeren die voldoen aan de vereisten uit artikel 6:106 Burgerlijk Wetboek (BW). Alleen als er sprake is van een van de omstandigheden die zijn genoemd in dit artikel is er recht op immateriële schadevergoeding.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl