Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-870
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 mei 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Delta Lloyd Schadeverzekering N.V., gevestigd te Amsterdam, h.o.d.n. OHRA schadeverzekeringen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 22 december 2017
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Verzekeraar heeft de autoverzekering van Consument wegens wanbetaling beëindigd. Consument wordt vervolgens een RDW boete opgelegd omdat haar auto ten tijde van de controledatum niet verzekerd is. Consument stelt dat zij enkel een simpele herinnering heeft ontvangen en vervolgens de premie heeft betaald. Verzekeraar voert aan dat de premiebedragen die in de opvolgende maanden worden betaald niet met de openstaande maand wordt verrekend. Verzekeraar heeft Consument twee herinneringen en een aanmaning verzonden voordat besloten is de verzekering te beëindigen. Consument heeft de ontvangst van deze brieven betwist. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar niet is geslaagd in het bewijs dat hij Consument tijdig heeft aangemaand in de zin van artikel 7:934 van het Burgerlijk Wetboek en niet als vaststaand kan worden aangenomen dat hij Consument heeft gewezen op het risico van schorsing van de dekking. De vordering wordt toegewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de aanvullende informatie van Consumenten d.d. 1 november 2017.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor 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

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft in een pakket diverse verzekeringen afgesloten bij Verzekeraar, waaronder een autoverzekering. De totale maandpremie van de gesloten verzekeringen voor de maand november 2016 bedraagt €75,21.

2.2 Op 16 november 2016 heeft Verzekeraar een betalingsherinnering gestuurd aan Consument voor de verschuldigde premie ter hoogte van €75,21. Hierin is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

Enkele dagen geleden hebben wij geprobeerd een bedrag van EUR 75,21 af te schrijven van IBAN-nummer (…). Dit is helaas niet gelukt. Wij vragen u dit bedrag over te maken.

(…)

Let op dat het bedrag binnen veertien dagen op onze rekening staat. Zo voorkomt u dat de dekking van uw verzekering vervalt en u geen vergoeding krijgt bij schade.

(…)

2.3 Bij brief van 1 december 2016 heeft Verzekeraar een aanmaning gestuurd naar Consument met daarin onder andere de volgende mededeling:

(…)

Let op dat het bedrag van EUR 75,21 binnen veertien dagen na de datum van deze brief op onze rekening staat. Hiermee voorkomt u dat de dekking per 15 december 2016 vervalt. U ontvangt dan bij schade geen vergoeding. Het niet betalen van de premie kan er toe leiden dat wij uw verzekering(en) moeten beëindigen. En dat er incassokosten in rekening worden gebracht.

(…)

2.4 Consument heeft op 1 januari 2017 een brief en polis ontvangen waarop de verlenging van haar autoverzekering voor het nieuwe kalenderjaar wordt vermeld.

2.5 Op 16 februari 2017 heeft Verzekeraar Consument een brief gestuurd met daarin de mededeling dat er een aantal keer is verzocht om de premie te betalen en geen of geen volledige betaling is ontvangen. De verzekering is beëindigd vanaf 16 december 2016.

2.6 Op 17 maart 2017 wordt bij een controle van de RDW vastgesteld dat de aan Consument toebehorende auto niet verzekerd is, van welk feit Consument schriftelijk in kennis wordt gesteld op 20 maart 2017.

2.7 Consument heeft op 22 maart 2017 een klacht bij Verzekeraar ingediend inzake het beëindigen van de verzekering en verzocht de dekking van de verzekering met terugwerkende kracht te herstellen en vervolgens te royeren per 22 maart 2017. Verzekeraar heeft per brief van 10 april 2017 dit verzoek geweigerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar een artikel 34 WAM-verklaring afgeeft op peildatum 17 maart 2017.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Verzekeraar de verzekering ten onrechte wegens wanbetaling heeft beëindigd. Daartoe voert Consument de volgende argumenten aan:

- Consument heeft enkel een simpele herinnering ontvangen, welke zij na ontvangst heeft betaald. Ze heeft hierna geen correspondentie meer ontvangen over een eventuele achterstand of van beëindiging van het pakket en naar haar weten was het allemaal in orde.
- Consument heeft wel een verlengingsbrief van haar verzekeringspakket ontvangen met een nieuw polisblad per 1 januari 2017.
- Op 31 januari 2017 heeft Consument aangegeven haar aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren en reisverzekering te willen beëindigen. Enkel van de beëindiging deze twee verzekeringen heeft zij op 4 februari 2017 een bevestiging gehad. Er was geen sprake van beëindiging van het pakket. Nergens in dit proces is aan Consument medegedeeld dat er helemaal niks te wijzigen viel, omdat het pakket is opgeschort.
- In de maanden nadat de autoverzekering beëindigd bleek te zijn, is de premie voor de maand december 2016 en januari 2017 ook gewoon automatisch geïncasseerd.
- Verzekeraar heeft niet de openstaande maand voldaan met de betalingen in de periode erna. Dit dient Verzekeraar wel te doen en zij hebben zich niet aan deze plicht te gehouden.
- Consument heeft geen e-mail d.d. 21 december 2016 ontvangen inzake de opschorting van de verzekering. Dat Verzekeraar deze belangrijke correspondentie niet heeft bewaard is erg onzorgvuldig en niet toegestaan, gezien elk bedrijf een bewaarplicht heeft van vijf jaar.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De premie voor de maanden oktober en december 2016, alsmede januari 2017 zijn via automatische incasso ontvangen. De maandbetaling van november 2016 ontbreekt en is ook niet terug te vinden op het door Consument overgelegde betalingsoverzicht.
- De premiebedragen die Verzekeraar in de opvolgende maanden heeft ontvangen van Consument worden niet verrekend met openstaande maanden.
- Na het versturen van twee herinneringen en een aanmaning gaat Verzekeraar over tot beëindiging van de verzekering met terugwerkende kracht als het premiebedrag van de nog openstaande maand niet is ontvangen.
- Verzekeraar heeft de herinneringen en aanmaningen verstuurd naar het adres waarop Consument bekend is bij Verzekeraar en dat ook wordt opgegeven door Consument in haar eigen brief. Zelfs al zijn de door Verzekeraar verstuurde brieven niet onder ogen van Consument gekomen, dan is het de verantwoordelijkheid van Consument dat zij de premies voor de verzekeringen op tijd betaald.
- In de herinneringsbrief d.d. 16 november 2016 en de aanmaningsbrief d.d. 1 december 2016 staan de gevolgen van het niet betalen van de premie duidelijk omschreven.

- Op 21 december 2016 ontving Consument ook nog een e-mail van Verzekeraar waarin staat dat ze binnen vijf werkdagen de premie dient te betalen en dat de polissen inmiddels zijn geschorst. Deze verzonden e-mail is niet opgeslagen door Verzekeraar. In telefonisch contact met de Verzekeraar d.d. 22 maart 2017 geeft Consument aan dat zij deze e-mail wel heeft ontvangen, maar niet gelezen omdat zij dacht dat het een e-mail met reclame was.
- De beëindiging van de verzekeringen is rechtmatig geweest.

4. Beoordeling

4.1 Ter beoordeling ligt de vraag of Verzekeraar in deze kwestie terecht heeft geweigerd om ten behoeve van Consument een zogenoemde artikel 34 WAM-verklaring af te geven. De Commissie overweegt daartoe als volgt.

Premieachterstand

4.2 Consument stelt zich op het standpunt dat zij na het ontvangen van een simpele herinnering, de betaling in orde heeft gemaakt. Consument heeft hiertoe een betalingsoverzicht overgelegd. Verzekeraar betwist het standpunt van Consument. De Commissie is met Verzekeraar van oordeel dat op het door Consument overgelegde betalingsoverzicht de maand november 2016 ontbreekt. Consument heeft geen nader bewijs voor haar stelling aangeleverd. De Commissie komt derhalve tot de conclusie dat Consument de premie over de maand november 2016 niet aan Verzekeraar heeft voldaan.

Aanmaningen

4.3 Ingevolge artikel 7:934 Burgerlijk Wetboek (BW) kan het niet nakomen van de verplichting tot betaling van de vervolgpremie eerst dan leiden tot schorsing van de verzekeringsovereenkomst of de dekking, nadat de schuldenaar na de vervaldag onder vermelding van de gevolgen van het uitblijven van betaling vruchteloos is aangemaand tot betaling binnen een termijn van 14 dagen, aanvangende de dag na aanmaning.

4.4 Consument heeft in dit kader betwist dat de door Verzekeraar verzonden herinneringen, aanmaning en e-mail haar hebben bereikt. Consument heeft daarnaast aangevoerd dat zij enkel een brief heeft ontvangen waarin stond uitgelegd dat wanneer zij niet op tijd zou betalen, er een aanmaning/boete zou volgen. Consument voert aan na ontvangst van deze brief de vordering te hebben voldaan en nooit een aanmaning of boete te hebben ontvangen.

4.5 Ingevolge het bepaalde onder artikel 3:37 lid 3 BW is het in beginsel aan Verzekeraar om feiten en/of omstandigheden te stellen, en zo nodig te bewijzen, dat de door hem verzonden betalingsherinneringen tijdig bij Consument zijn aangekomen. Zie ook Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-055 r.o. 4.4. Verzekeraar heeft in dit kader in de procedure een kopie overgelegd van de herinneringsbrief d.d. 16 november 2016 en de aanmaningsbrief d.d. 1 december 2016. De e-mail die door Verzekeraar zou zijn verzonden op 21 december 2016, is niet door Verzekeraar opgeslagen.

4.6 Alles overziende, moet de Commissie dan ook vaststellen dat Verzekeraar niet is geslaagd in het bewijs dat hij Consument tijdig heeft aangemaand in de zin van artikel 7:934 van het Burgerlijk Wetboek en niet als vaststaand kan worden aangenomen dat hij Consument heeft gewezen op het risico van schorsing van de dekking.

4.7 Ten overvloede merkt de Commissie op dat de brief van Verzekeraar van 1 december 2016 niet aan het vereiste van artikel 7:934 BW voldoet. In die brief is namelijk opgenomen dat de dekking per 15 december 2016 zou vervallen, voor zover Consument het verschuldigde bedrag niet binnen veertien dagen na de dagtekening van de brief zou betalen. Uit artikel 7:934 BW vloeit echter voort dat de termijn van veertien dagen ingaat op de dag na de dag van de aanmaning. Dit brengt mee dat de dekking bij het uitblijven van betaling per 16 december 2016 vervalt.

4.8 Verzekeraar is gelet op het voorgaande gehouden de geleden schade te vergoeden. Dit kan hij doen door een artikel 34 WAM-verklaring voor de peildatum 17 maart 2017 af te geven of indien Consument de boete reeds heeft betaald en de verklaring geen reële mogelijkheid biedt om de reeds betaalde boete terug te krijgen, het bedrag ter hoogte van de opgelegde boete aan Consument te vergoeden.

4.9 Nu is vastgesteld dat Consument de premie over de maand november 2016 niet aan Verzekeraar heeft voldaan en Verzekeraar tevens een restitutie in verband met de beëindiging van de verzekering aan Consument heeft uitbetaald, beslist de Commissie dat Verzekeraar eerst gehouden is de schade te vergoeden, nadat Consument de verschuldigde openstaande premie tot 17 maart 2017 aan Verzekeraar heeft voldaan.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, Consument een specificatie inzake de nog verschuldigde premie tot 17 maart 2017 toestuurt en binnen vier weken na de dag waarop Verzekeraar de verschuldigde premiebetaling van Consument heeft ontvangen, een artikel 34 WAM- verklaring voor de peildatum 17 maart 2017 afgeeft of indien Consument de boete reeds heeft betaald en de verklaring geen reële mogelijkheid biedt om de reeds betaalde boete terug te krijgen, het bedrag ter hoogte van de opgelegde boete aan Consument vergoedt.

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 40 van het Reglement.