KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 204
d.d. 6 december 2010
(mr. M.M. Mendel, voorzitter, mr. E.H. Hondius en mr. P.A. Offers)

Samenvatting

Op 2 juli 2007 zijn twee autoverzekeringen gesloten met ingangsdatum 1 maart 2008. Op basis van de opgave van de kandidaat-Consument van 30 schadevrije jaren zijn beide verzekeringen ingeschaald op 80% no-claimkorting. Echter, doordat het aantal schadevrije jaren niet geregistreerd was in Roy-data, heeft de verzekeraar dit aantal op 0 gezet, waardoor een premietoeslag ontstond. Consument is het hier niet mee eens. De Commissie stelt hem in het gelijk. Verzekeraar is gedurende lange tijd nalatig gebleven in het voorlichten van de consument over het vereiste dat er geen sprake mocht zijn van een maluspositie van de verzekering van de tweede auto om in aanmerking te komen voor de kortingsregeling. Daardoor heeft de verzekeraar het recht verspeeld zich op deze bepaling te beroepen.

1. 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 brief met bijlagen van Consument van 31 juli 2009;
- het ingevulde en door Consument op 1 augustus 2009 ondertekende vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene van 12 januari 2010;
- de repliek van Consument van 4 juni 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 22 juni 2010.

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 19 oktober 2010.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Naar aanleiding van een reclame-uiting van Aangeslotene heeft consument op 2 juli 2007 via een tussenpersoon bij Aangeslotene een aanvraag ingediend voor een auto-verzekering voor zowel zijn auto als die van zijn echtgenote. Consument wilde gebruik maken van een aanbieding van Aangeslotene waarbij de mogelijkheid wordt geboden om, indien een tweede auto van een inwonende partner ook bij Aangeslotene wordt verzekerd, de hoogste opgebouwde no-claimkorting toe te passen op beide autoverzekeringen.

2.2 Op het aanvraagformulier staat vermeld dat het aantal schadevrije jaren zal worden opgevraagd in Roy-data, een databank waar alle motorrijtuigverzekeraars, na beëindiging van een autoverzekering, de schadevrije jaren van de klant registreren. Consument heeft 30 schadevrije jaren opgegeven. Op basis daarvan zijn beide verzekeringspolissen op de maximale no-claimkorting van 80 % ingeschaald en Aangeslotene heeft de premie in dienovereenkomstige zin berekend.

2.3 Aangeslotene heeft aan Consument op 2 juli 2007 een bevestiging van de voorlopige dekking, ingaande op 1 maart 2008, gezonden. De polisbescheiden, waaronder de verzekeringsvoorwaarden, zijn op 8 februari 2008 aan Consument toegezonden.

2.4 Artikel 16, lid 6 sub a van deze voorwaarden luidt:
"6. **Tweede-Auto-Bonus-Plan**
Deze korting wordt verleend op een tweede door u te verzekeren auto ten behoeve van uzelf dan wel de inwonende echtgeno(o)t(e) of partner. Het hoogste kortingspercentage van door u bij ons verzekerde auto's of te verzekeren auto's wordt toegepast op beide auto's. Voor de toepassing van het 'Tweede-Auto-Bonus-Plan' gelden de volgende aanvullende voorwaarden:

a. Ingeval de auto met de hoogste korting verzekerd is:
   1. (……)
   2. mag de verzekering van de tweede auto niet in een maluspositie (minder dan 0 schadevrije jaren) verkeren direct voorafgaand aan de ingangsdatum bij ons;".

2.5 Bij brief van 2 april 2008 heeft Aangeslotene aan Consument bericht dat de gegevens omtrent het aantal schadevrije jaren niet in Roy-data waren opgenomen. Consument heeft op 16 april 2008 twee royementsaanhangsels, één met 24 en één met -7 schadevrije jaren, ingeleverd. Bij het uitblijven van de registratie van de schadevrije jaren in Roy-data, heeft Aangeslotene op 19 augustus 2008 de verzekeringspolissen aangepast naar 0 schadevrije jaren met 35 % no-claimkorting waardoor op beide polissen een premietoeslag is ontstaan.

2.6 Consument acht deze toeslag onjuist en heeft zich hierover bij Aangeslotene beklaagd. Op verzoek van Consument zijn alle bij Aangeslotene lopende verzekeringspolissen per 6 september 2008 beëindigd. Naar aanleiding van een klacht bij de Ombudsman Financiële Dienstverlening is Aangeslotene er toe overgegaan om alsnog 80 % no-claimkorting toe te passen op de verzekeringspolis van de eerste auto, voor de tweede auto is de 35 % no-claimkorting echter gehandhaafd, naar de mening van Consument ten onrechte. Tevens is Consument van mening dat Aangeslotene ten onrechte inmiddels ook gemaakte incassokosten vordert.

3. Geschil

3.1 Consument vordert van Aangeslotene dat deze zijn vordering in verband met de aanvullende premie voor de tweede auto en de incassokosten intrekt.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
- De verzekering is al op 2 juli 2007 gesloten via de tussenpersoon. Op de bevestiging van de voorlopige dekking staat niets vermeld met betrekking tot een maluspositie. Ook heeft de tussenpersoon c.q. Aangeslotene niet anderszins, mondeling of schriftelijk, geattendeerd op het maatschappijbeleid ter zake. Evenmin is in de aan Consument toegezonden brieven van 3 en 4 juli 2007 gesproken over de consequenties van eventuele negatieve schadevrije jaren en ook zijn de toepasselijke polisvoorwaarden niet tijdig toegezonden.
- Pas op 28 oktober 2008 heeft Aangeslotene aan Consument medegedeeld dat geen gebruik kan worden gemaakt van het Tweede Auto Bonus Plan indien sprake is van een maluspositie.
- Er is verwarring ontstaan doordat het Roy-data systeem niet naar behoren functioneerde, maar dit kan Consument niet worden toegerekend. Al op 11 maart 2008 heeft Consument aan Aangeslotene informatie verstrekt waaruit het aantal negatieve schadevrije jaren (7) bleek, Aangeslotene had Consument op dat moment kunnen en moeten benaderen opdat de verzekeringsrelatie kon worden beëindigd en de gevolgen daarvan beperkt konden blijven.

- Aangeslotene heeft Consument niet geattendeerd op de mogelijkheid om een klacht voor te leggen aan Kifid terwijl hiertoe wel de verplichting bestond. Hierdoor zijn nodeloos incassokosten gemaakt.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende als verweer aangevoerd:
- Consument is verantwoordelijk voor een juiste opgave van het aantal schadevrije jaren. Consument heeft 30 schadevrije jaren opgegeven, op grond waarvan hij in aanmerking kon komen voor het Tweede Auto Bonus Plan. Op basis van de door Consument verstrekte opgave zijn de verzekeringspolissen opgemaakt.
- Op het aanvraagformulier staat vermeld dat het aantal schadevrije jaren zal worden gecontroleerd en dat mogelijk een herbeoordeling kan plaatsvinden.
- Consument heeft op 16 april 2008 weliswaar royementsaanhangsels van zijn vorige verzekeraar, één met 24 en één met -7 schadevrije jaren ingeleverd bij de tussenpersoon, maar dit laat onverlet dat de schadevrije jaren ook via Roy-data opvraagbaar moeten zijn. Toen dit op 19 augustus 2008 nog steeds niet mogelijk bleek, heeft Aangeslotene de verzekeringspolissen aangepast naar 0 schadevrije jaren en 35 % no-claimkorting. Hieruit is op beide verzekeringspolissen een premietoeslag ontstaan. Overigens hebben de royementsaanhangsels Aangeslotene op 22 april 2008 bereikt.
- Naar aanleiding van de interne klachtbehandelingprocedure heeft Aangeslotene ingestemd met tussentijdse beëindiging van de polissen, waarmee Aangeslotene heeft beoogd een oplossing voor het geschil te bereiken.
- Bovendien heeft Aangeslotene, een en ander in het kader van een oplossing in de bemiddelende sfeer, naar aanleiding van een klacht bij de Ombudsman Financiële Dienstverlening, geheel onverplicht 80 % no-claim korting verleend op de verzekeringspolis van de 'eerste' auto. Voor de 'tweede' auto is echter 35 % no-claim korting gehandhaafd. De huidige vordering, te weten de aanvullende premie voor de 'tweede' auto en de incassokosten, is dan ook terecht.

4. Beoordeling

4.1 Uit de aan de Commissie overgelegde stukken en het ter zitting gestelde blijkt dat op 2 juli 2007 een verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen tussen Aangeslotene en Consument. De ingangsdatum van de verzekering is 1 maart 2008. De polis-bescheiden, waaronder de verzekeringsvoorwaarden, zijn pas op 8 februari 2008 aan Consument toegezonden.

Consument stelt, en door Aangeslotene wordt deze stelling niet bestreden, dat noch voorafgaand aan het sluiten van de verzekering noch voorafgaand aan het toezenden van de verzekeringsvoorwaarden informatie is verstrekt omtrent het feit dat bij een maluspositie van de tweede auto het hoogste kortingspercentage niet van toepassing zou zijn op de verzekering van deze tweede auto. De Commissie is van oordeel dat het op de weg van Aangeslotene had gelegen om Consument veel eerder te attenderen op haar beleid zoals verwoord in artikel 16, lid 6 sub a van de verzekeringsvoorwaarden. Ook bij het toezenden van de polisbescheiden had Aangeslotene nog kunnen en moeten wijzen op haar voorwaarden nu de bepaling omtrent de maluspositie van doorslaggevende betekenis was in het acceptatiebeleid van Aangeslotene.

4.2 Naar het oordeel van de Commissie is het feit dat het voor Aangeslotene bij herhaling niet mogelijk is gebleken om de gegevens omtrent de schadevrije jaren van Consument op te vragen bij Roy-data, geen omstandigheid die binnen de risicosfeer van Consument valt. Het Roy-data systeem is een door en voor verzekeraars op-gezet systeem, waarbij het op de discipline van de aangesloten verzekeraars aankomt om voor een tijdige en juiste registratie zorg te dragen.
Aangeslotene had reeds op 11 maart c.q. 22 april 2008 de mogelijkheid om naar aanleiding van het aantal opgegeven negatieve schadevrije jaren inlichtingen in te winnen bij de vorige verzekeraar van Consument. Door gedurende lange tijd nalatig te blijven in het voorlichten van Consument omtrent het vereiste dat later zou blijken opgenomen te zijn in artikel 16, lid 6 sub a, heeft Aangeslotene het recht verwerkt zich op deze bepaling te beroepen.

4.3 De Commissie is voorts van mening dat Aangeslotene, nadat de interne klacht-procedure was doorlopen, Consument had moeten wijzen op de mogelijkheid een klacht voor te leggen aan Kifid. Door dit na te laten en over te gaan tot incasso, heeft Aangeslotene Consument ten onrechte de mogelijkheid ontnomen om in een vroeg stadium een klacht voor te leggen. De door Aangeslotene gemaakte kosten zijn dan ook te wijten aan haar handelwijze en dienen voor rekening van Aangeslotene te komen.

4.4 Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de vordering van Consument zal worden toegewezen.

KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

5. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene de vordering met betrekking tot de aanvullende premie en de incassokosten intrekt en voorts Consument diens eigen bijdrage aan de behandeling van dit geschil, zijnde € 50,--- , vergoedt.