Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-951
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. dr. K. Engel, leden en mr. L. Bartels, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 26 mei 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Johanknegt Adviesgroep B.V., gevestigd te Bussum, verder te noemen Tussenpersoon
Datum uitspraak	: 25 november 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Autoverzekering voor oldtimers. Consument heeft Tussenpersoon aangesproken, omdat de door hem ingediende verzekeringsaanvraag is afgewezen. Consument stelt dat hij op basis van de op de website van Tussenpersoon beschikbare informatie is overgegaan tot een aankoopbesluit voor een auto van het merk Volkswagen (bouwjaar 2001, model New Beetle). Tussenpersoon heeft volgens Consument de op hem rustende zorgplicht geschonden wat betreft de informatieplicht. Ook stelt Consument dat een overeenkomst tot stand is gekomen, omdat sprake zou zijn van aanbod en aanvaarding. Tot slot zou sprake zijn van een oneerlijke handelspraktijk, omdat Tussenpersoon na afwijzing van de verzekeringsaanvraag aan Consument een aanbod heeft gedaan voor het verzekeren van een normale personenauto. De Commissie is van oordeel dat Consument op basis van de beschikbare informatie op de website er niet gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de verzekering voor deze auto tot stand zou komen. Ook is geen sprake geweest van een aanbod aan de zijde van Tussenpersoon dat direct door Consument kon worden aanvaard. Het is niet komen vast te staan dat sprake is van een oneerlijke handelspraktijk. De vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van Tussenpersoon; 4) de repliek van Consument en 5) de dupliek van Tussenpersoon.

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

1.3 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 Consument heeft een tool op de website van Tussenpersoon gebruikt bij zijn zoektocht naar een oldtimer ter vervanging van zijn [merktype auto]. Door het intikken van de kentekens van kandidaat-oldtimers ging Consument na of een bepaald type auto dat hij op het oog had in aanmerking kwam voor een oldtimertarief bij Tussenpersoon.

2.2 Consument heeft, na gebruikmaking van de tool op de website van Tussenpersoon, een Volkswagen New Beetle (bouwjaar 2001) aangeschaft, ervan uitgaande dat deze in aanmerking zou komen voor een oldtimerverzekering.

2.3 Consument heeft vervolgens op 20 mei 2020 omstreeks 11:30 uur telefonisch contact gehad met een medewerker van Tussenpersoon over een door hem aangeschafte Volkswagen New Beetle (bouwjaar 2001), waarvoor hij een oldtimerverzekering wenste af te sluiten. Van dit telefoongesprek bevindt zich een telefoonnotitie in het dossier. In deze notitie staat het volgende:

> "Auto verkocht: RDW check acc.
> VW Beetle v 19 jr oud komt nieti aanmerking v het klassiekertarief....vond hij minder leuk.."

Onder 'nieti' moet worden verstaan: 'niet in'.

2.4 Consument heeft vervolgens, na het telefoongesprek, via de website van Tussenpersoon een verzekeringsaanvraag ingediend voor de Volkswagen New Beetle. Consument heeft per geautomatiseerde e-mail van 11:46 uur bericht van Tussenpersoon ontvangen dat zijn verzekeringsaanvraag is ontvangen. In dit bericht is ook vermeld dat per die datum sprake is van voorlopige dekking.

2.5 Op 22 mei 2020 heeft Consument bericht ontvangen van Tussenpersoon dat zijn verzekeringsaanvraag is afgewezen, omdat de Volkswagen New Beetle niet zou worden aangemerkt als een onschatbare klassieker. Tussenpersoon geeft in het mailbericht aan dat geen sprake meer is van voorlopige dekking. Als bijlage bij het mailbericht is een offerte gevoegd voor het verzekeren van een normale personenauto.

2.6 Consument kan zich niet vinden in de wijze waarop Tussenpersoon is omgegaan met zijn verzekeringsaanvraag en heeft daarom een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.7 Consument vordert dat Tussenpersoon hem € 700,- betaalt. Ter onderbouwing van dit schadebedrag voert Consument aan dat hij op basis van het advies van Tussenpersoon, gegeven via diens website, een aankoopbesluit heeft gedaan voor een 'klassieke' auto. Achteraf is gebleken dat deze auto niet verzekerbaar is als klassieker en dat er aanvullende voorwaarden gelden. De schade van het ongedaan maken van de aankoop bestaat uit het verschil tussen de dagwaarde en de aanschafprijs van het voertuig plus de kosten om het voertuig op te halen.

2.8 Consument vindt dat Tussenpersoon hem onjuist heeft geadviseerd. De informatie-voorziening op de website van Tussenpersoon is niet correct geweest, omdat er een premie-aanbod is gedaan voor voertuigen die achteraf niet op de gewenste wijze verzekerd kunnen worden. Op de website van Tussenpersoon ontbreekt ook informatie waaruit tekstueel en ondubbelzinnig blijkt dat er geen rechten ontleend kunnen worden aan de premieberekening of dat de aanbieding vrijblijvend is.

2.9 Consument heeft zijn stellingen met betrekking tot de website van Tussenpersoon onderbouwd met een omschrijving van het bij een aanvraag te doorlopen stappenproces. Consument heeft hiervan ook screenprints overgelegd.

2.10 Tussenpersoon heeft volgens Consument de op hem rustende zorgplicht geschonden wat betreft de informatieplicht, omdat de verschafte informatie van dien aard moet zijn dat Consument als klant telkens een goed afgewogen besluit kan nemen. Hieraan is in het onderhavige geval op meerdere fronten niet voldaan, zowel inhoudelijk op het niveau van het verzekeringsproduct als op het niveau van het proces waar de aspirant-verzekeringnemer doorheen moet om een verzekering aan te vragen.

2.11 Daarbij komt, zo voert Consument verder aan, dat er (online) een overeenkomst tot het sluiten van een verzekering tot stand is gekomen volgens het algemeen verbintenissenrecht. Door Tussenpersoon is door nalatigheid een premie-aanbod gedaan en dit premie-aanbod is geaccepteerd door Consument. Dat er uiteindelijk geen verzekeringsovereenkomst tot stand kan komen, doordat Tussenpersoon nalatig is geweest in het in lijn brengen van de online uitingen met de 'kennelijk' geldende policy binnen het bedrijf van Tussenpersoon, maakt niet uit. Er had nooit een premie-aanbieding mogen zijn en het onlineproces had op dat punt voor het ter verzekering aangeboden voertuig moeten stoppen. Het onlineproces is niet gestopt en de premie-aanbieding is gedaan en geaccepteerd door de aspirant-verzekeringnemer.

2.12 Tot slot voert Consument aan dat Tussenpersoon in zijn afwijzingsbericht een aanbod heeft gedaan voor een andere verzekering voor het voertuig.

Dit bedoeld of onbedoeld aanbieden van producten die niet bestaan, wordt gezien als het werken met lokkertjes. Wanneer er om zo'n product wordt gevraagd en er ongevraagd een ander, niet vergelijkbaar (meestal duurder) product wordt aangeboden, is sprake van een oneerlijke handelspraktijk. Dat is niet toegestaan.

Het verweer

2.13 Tussenpersoon heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De Commissie zal eerst ingaan op de klacht van Consument dat hij op basis van de website van Tussenpersoon, om precies te zijn de tool 'Klassieker Premieberekening' die Tussenpersoon daarop aanbiedt, ervan heeft mogen uitgaan dat hij een Volkswagen Beetle (bouwjaar 2001) kon aanschaffen die bij Tussenpersoon in aanmerking zou komen voor een oldtimertarief. Daarna komt de vraag aan de orde of het versturen door Tussenpersoon van een offerte voor het verzekeren van een normale personenauto bij de afwijzingsbrief kan worden aangemerkt als een oneerlijke handelspraktijk. Tot slot komt de vraag aan de orde of er al dan niet een overeenkomst tot stand is gekomen.

De (tool op de) website van Tussenpersoon

3.2 Consument heeft bij repliek screenprints overgelegd van de verschillende stappen die (moeten) worden doorlopen bij gebruikmaking van de tool 'Klassieker Premieberekening' die Tussenpersoon op zijn website aanbiedt. Het gaat om producties 1 tot en met 7. Tussenpersoon heeft bij verweer erkend dat het om zijn website gaat.

3.3 De Commissie is van oordeel dat Consument niet heeft aangetoond dat hij, op basis van de informatie die hem in het kader van de voornoemde tool werd verschaft, erop mocht vertrouwen dat hij, zou hij de Volkswagen Beetle (bouwjaar 2001) aanschaffen, hiervoor een oldtimerverzekering zou verkrijgen. Consument had hier zekerheid over kunnen krijgen door op de knop 'Aanvragen' te klikken (zie productie 7), maar juist dit heeft hij niet gedaan. Dat hij deze belangrijke stap binnen de tool niet heeft gezet, komt voor zijn rekening. De knop 'Aanvragen' duidt erop dat er nog een stap moet worden gezet: de beoordeling van de aanvraag.

3.4 Had Consument zeker willen weten dat hij een oldtimerverzekering voor de Volkswagen Beetle zou (kunnen) verkrijgen, dan had hij op de knop 'Aanvragen' moeten klikken. Of hij had, zoals hij op 20 mei 2020 heeft gedaan, met Tussenpersoon moeten bellen.

3.5 Consument had er ten slotte ook rekening mee moeten houden dat (mogelijk) de tool op de website van Tussenpersoon niet bestemd was voor het doel waarvoor Consument deze heeft gebruikt, te weten het aanschaffen van een auto. De tool op de website van Tussenpersoon lijkt (daarentegen) te zijn bedoeld voor potentiële cliënten van Tussenpersoon die zeker weten dat zij een oldtimer hebben gekocht en deze wensen te verzekeren. Het woord 'Klassieker' in de naam van de tool duidt daarop.

3.6 Gelet op het voorgaande, het een en ander in onderlinge samenhang, treft de klacht van Consument over de tool op de website van Tussenpersoon geen doel.

Oneerlijke handelspraktijk

3.7 Volgens Consument is sprake van een oneerlijke/onbehoorlijke handelspraktijk, omdat Tussenpersoon met de tool op zijn website klanten lokt met het aanbieden van een oldtimerverzekering, welk aanbod er vervolgens niet blijkt te zijn. De teleurgestelde klanten krijgen vervolgens wel een aanbod voor een gewone autoverzekering. Consument bestempelt dit als het werken met 'lokkertjes'.

3.8 Voor de definitie van oneerlijke handelspraktijk verwijst de Commissie naar artikel 6:139b en 139c van het Burgerlijk Wetboek.

3.9 De Commissie stelt vast dat geen discussie bestaat over de vraag of het product dat Tussenpersoon op de bestreden website aanbiedt, de oldtimerverzekering, daadwerkelijk bestaat. Tussenpersoon biedt dus niet een product aan dat eigenlijk niet bestaat. Van een (onrechtmatig) 'lokkertje' is dus geen sprake. Het feit dat het doorlopen van de verschillende stappen in de tool op de website van Tussenpersoon niet *altijd* tot het verkrijgen van een oldtimerverzekering leidt – de beoordeling van de verzekeringsaanvraag door daadwerkelijke personen maakt nadrukkelijk onderdeel uit van het proces, gelet op de knop 'Aanvragen' in de tool –, maakt niet dat dus de tool een oneerlijk of onrechtmatig karakter heeft.

3.10 Niet is gebleken dat Tussenpersoon misleidende informatie aan Consument heeft verstrekt. Met name de informatie die in het kader van de tool door Tussenpersoon wordt verstrekt, is niet misleidend. Hieruit blijkt immers niet dat, als men maar bepaalde stappen binnen de tool kan doorlopen, zoals Consument heeft gedaan, men dus een oldtimerverzekering kan sluiten voor de desbetreffende auto. Zekerheid hierover verkrijgt men pas door op de knop 'Aanvragen' te klikken, zoals de Commissie hiervoor al heeft toegelicht. Die 'Aanvraag-knop' heeft Tussenpersoon nadrukkelijk aangeboden.

3.11 Het aanbod voor het verzekeren van een normale personenauto dat Tussenpersoon aan Consument heeft gedaan, in het kader van de afwijzing van diens aanvraag voor een oldtimerverzekering, komt de Commissie niet oneerlijk of onrechtmatig voor.

Het behoort onder andere juist tot de taak van een verzekeringstussenpersoon om voor zijn klanten een passende verzekeringsdekking te verzorgen. Daaronder valt naar het oordeel van de Commissie ook het zoeken naar en aanbieden van een passend alternatief, wanneer dat wat de klant specifiek wenst niet mogelijk blijkt te zijn.

3.12 De slotsom luidt dat ook deze klacht van Consument geen doel treft.

Bestaan van een overeenkomst

3.13 Consument stelt dat tussen hem en Tussenpersoon een overeenkomst tot het verzekeren van de Volkswagen Beetle tot stand is gekomen. Hij doet in dit verband een beroep op het algemeen verbintenissenrecht, meer in het bijzonder op het recht inzake aanbod en aanvaarding. De vraag is of Consument mocht uitgaan van een aanbod van Tussenpersoon dat hij direct kon aanvaarden. Dit vraagt om een feitelijke beoordeling.

3.14 Consument heeft een elektronisch aanvraagformulier ingevuld en ingezonden. Bij de totstandkoming van een verzekeringsovereenkomst (zoals Consument voor zijn voertuig af wilde sluiten) langs elektronische weg geldt in beginsel dat met het invullen van het elektronisch aanvraagformulier de aspirant-verzekeringnemer een aanbod doet, dat – door het toesturen van de verzekeringspolis – door de verzekeraar geaccepteerd wordt. Consument stelt echter dat al sprake was van aanvaarding van het aanbod door Tussenpersoon door het noemen van het premiebedrag. De overeenkomst zou tot stand komen door de aanvaarding van de dekkingsvorm en prijs door Consument. De Commissie is van oordeel dat geen sprake is van een aanbod door het noemen van een premiebedrag en de mogelijke dekkingsvormen.

3.15 Het noemen van het premiebedrag, de mogelijke dekkingsvormen en een (korte) omschrijving van de verzekerde gebeurtenissen op de website van Tussenpersoon (als onderdeel van het aanvraagformulier) geeft de aspirant-verzekeringnemer een beeld van wat verzekerd kan worden tegen welke prijs. Daarmee is nog geen sprake van een aanbod van Tussenpersoon tot het aangaan van deze verzekering. Het gevolg hiervan is dat geen overeenkomst tot stand is gekomen tussen Consument en Tussenpersoon.

3.16 Tot slot merkt de Commissie het volgende op. Consument heeft gedurende de Kifid-procedure opgemerkt dat – als het juist zou zijn wat Tussenpersoon aanvoert dat dit soort voertuigen niet worden verzekerd onder de oldtimerverzekering – geen voorlopige dekking had mogen worden verleend. Deze stelling wordt door Consument echter niet nader onderbouwd. De Commissie is van oordeel dat het verlenen van voorlopige dekking in de praktijk niet meer dan gangbaar is, omdat een beoordeling over het al dan niet accepteren van het uiteindelijke risico vaak juist in de periode van voorlopige dekking plaatsvindt.

Dat Tussenpersoon hier al over alle benodigde gegevens zou beschikken bij het verlenen van de voorlopige dekking, doet aan het voorgaande niets af. Ook wanneer al veel gegevens van de aspirant-verzekeringnemer bekend zijn, kan het zijn dat een verzekeraar toch eerst voorlopige dekking verleent voordat sprake is van definitieve acceptatie.

Conclusie

3.17 De conclusie is dat Consument er niet op basis van de informatie op de website van Tussenpersoon op mocht vertrouwen dat de verzekering voor dit voertuig tot stand kwam. Tussenpersoon heeft de op hem rustende zorgplicht niet geschonden. Ook is de Commissie van oordeel dat geen sprake is van oneerlijke handelspraktijken door in het afwijzingsbericht een ander product aan te bieden. Tot slot is de Commissie van oordeel dat met de informatie op de website van Tussenpersoon niet kan worden gesproken van een aanbod van Tussenpersoon tot het aangaan van een overeenkomst. Er is dan ook geen overeenkomst tot stand gekomen. De Commissie wijst de vordering van Consument af.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.