Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-1005
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 25 februari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 25 november 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Bromfietsverzekering. De bromfiets van de consument is als gevolg van een aanrijding beschadigd. De verzekeraar heeft de claim afgewezen omdat de bromfiets niet Allrisk is verzekerd. De consument stelt dat hij opdracht heeft gegeven om de dekking naar Allrisk te wijzigen. Dit wordt door de verzekeraar betwist. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument zijn stelling onvoldoende onderbouwd. 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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 22, 29 en 31 maart 2021 en 21 april 2021; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument; 5) het aanvullende bericht van de consument van 11 mei 2021; 6) de dupliek van de verzekeraar; 7) de reactie van de consument daarop van 27 mei 2021; 8) de brief van de verzekeraar van 10 juni 2021; 9) de geluidsopname van de verzekeraar; 10) de reacties van de consument op de geluidsopname van 1 en 3 september 2021; 11) de aanvullende brief van de verzekeraar van 15 september 2021 en 12) de e-mail van de consument van 17 september 2021.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 11 augustus 2021. Partijen hebben hieraan deelgenomen.

1.3 Na de hoorzitting hebben de verzekeraar en de consument, op verzoek van de commissie, aanvullende stukken ingezonden.

1.4 De consument 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 consument heeft op 9 november 2020 bij Univé Dichtbij, verder te noemen de adviseur, telefonisch een aanvraag gedaan voor een bromfietsverzekering met WA+ (Beperkt Casco)-dekking. Tijdens het gesprek heeft de consument de adviseur ook om een offerte van een bromfietsverzekering met Allrisk-dekking verzocht. De adviseur heeft hierop de consument een offerte met de premie van een verzekering met Allsrisk-dekking toegezonden. Later die dag heeft de consument opnieuw telefonisch contact met de adviseur opgenomen. Naar aanleiding van het tweede gesprek heeft de adviseur de consument het volgende per e-mail van 9 november 2020 (15:04) meegedeeld:

"Zoals telefonisch gesproken stuur ik u in deze e-mail de jaarpremie van de offerte van uw bromfiets. Jaarpremie bedraagt € 250,68,-

Hopelijk heb ik u hiermee voldoende geïnformeerd. Bij vragen horen wij dat graag."

De verzekeraar heeft op 9 november 2020 het polisblad voor een bromfietsverzekering met Beperkt Casco-dekking opgemaakt en per e-mail aan de consument verzonden.

2.2 Op 24 november 2020 heeft de consument de adviseur telefonisch verzocht informatie over de bromfietsverzekering niet per e-mail maar per fysieke post te verzenden. Omdat de consument aangaf dat hij het polisblad niet per e-mail had ontvangen, heeft de adviseur dit opnieuw per fysieke post aan de consument verzonden.

2.3 Op 3 december 2020 is de zoon van de consument als bestuurder van de bromfiets door een andere bromfiets van achteren aangereden. De consument heeft de schade bij de verzekeraar gemeld. De verzekeraar heeft de schadeclaim afgewezen, omdat de bromfiets niet Allrisk was verzekerd. Verder heeft de verzekeraar de consument erop gewezen dat de schade op de tegenpartij kon worden verhaald. Naar aanleiding van het ongeval hebben partijen afgesproken dat de dekking voor de bromfiets vanaf 3 december 2020 van Beperkt Casco naar Allrisk zou worden gewijzigd. Het polisblad is op 7 december 2020 aan de consument verzonden.

2.4 Uit het door de verzekeraar van de tegenpartij toegezonden expertiserapport blijkt dat tussen de consument en de schade-expert geen overeenstemming kon worden bereikt. De consument vond namelijk dat de bromfiets geheel hersteld moest worden - de reparatiekosten bedroegen € 3.186,01 -, terwijl de bromfiets volgens de schade-expert economisch total loss was. De schade-expert heeft de schade op basis van dagwaarde vastgesteld op € 1.734,00. Dit bedrag bestaat uit de dagwaarde van de bromfiets (€ 3.400,00) verminderd met de waarde van de restanten (€ 1.666,00).

2.5 Op 14 december 2020 heeft de consument de adviseur verzocht de dekking van de bromfietsverzekering aan te passen naar enkel WA, omdat hij niet meer met de beschadigde bromfiets kon rijden. Het polisblad is op diezelfde dag opgemaakt en aan de consument toegezonden.

2.6 De consument heeft bij de verzekeraar een klacht ingediend en verzocht de dekking per ingangsdatum van de bromfietsverzekering alsnog aan te passen naar een Allrisk-dekking. Op 27 januari 2021 heeft de verzekeraar de consument meegedeeld dat de dekking niet met terugwerkende kracht zou worden omgezet naar de door de consument gewenste dekking.

2.7 Bij brief van 19 maart 2021 heeft de adviseur de consument een samenvatting verstrekt van het adviesgesprek dat op die dag heeft plaatsgevonden. In de adviessamenvatting staat onder meer het volgende:

*"**Datum adviessamenvatting***
19-3-2021

Aanleiding voor het advies
Ik heb contact met u gehad over uw bromfietsverzekering. U gaf aan dat u naast de wettelijk verplichte WA-verzekering, zo compleet mogelijk verzekerd wilt zijn voor schade aan uw eigen bromfiets.

Mijn advies aan u is
Op basis van uw wensen heb ik een Allriskverzekering aan u geadviseerd. Uw polis wordt per 19 maart 2021 gewijzigd.

Uw keuze
U heeft aangegeven mijn advies op te volgen

(…)".

2.8 De consument heeft op het bericht van de adviseur van 19 maart 2021 op dezelfde dag als volgt per e-mail gereageerd:

"Hoe komt u daar nu bij ik heb u helemaal niet gesproken
En de all risk is al vanaf vorig jaar niet nu pas.
Wat een rare misleidende mail is dit?"

De klacht en vordering

2.9 De consument vindt dat de verzekeraar zijn schade als gevolg van het ongeval op 3 december 2020 ten onrechte heeft afgewezen. Hij vordert dat de verzekeraar zijn schade, een totaalbedrag van € 4.000,00, vergoedt, vermeerderd met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 3 december 2020.

2.10 De consument voert ter onderbouwing van zijn vordering het volgende aan. De consument heeft de adviseur tijdens het tweede telefoongesprek op 9 november 2020 verzocht om de dekking van Beperkt Casco aan te passen naar Allrisk. De consument heeft de adviseur tijdens dit gesprek ook verzocht om het polisblad per fysieke post te verzenden en het premiebedrag te bevestigen. Hoewel het premiebedrag per e-mail is bevestigd, heeft de consument de fysieke stukken niet op tijd ontvangen.

2.11 De hoogte van het vastgestelde schadebedrag is niet juist. De schade is namelijk vastgesteld op basis van dagwaarde terwijl de consument voor een aanschafwaarderegeling had gekozen. De consument kiest namelijk altijd voor een verzekering met een aanschafwaarderegeling. Dit blijkt ook uit het feit dat hij zijn nieuwe bromfiets, die hij op 27 mei 2021 bij de verzekeraar heeft verzekerd, tegen aanschafwaarde heeft verzekerd.

2.12 De consument heeft op 19 maart 2021 geen (telefonisch) contact gehad met de adviseur. Het bericht met daarin de adviessamenvatting is dan ook misleidend. De consument heeft immers al vanaf 9 november 2020 een bromfietsverzekering met Allrisk-dekking. In de app van de verzekeraar staat ook vermeld dat de bromfiets Allrisk is verzekerd. De consument heeft hiervan een foto overgelegd.

2.13 De verzekeraar neemt de telefoongesprekken altijd op. Ondanks dat de consument tijdens het tweede telefoongesprek op 9 november 2020 om toezending van een opname van het gesprek heeft gevraagd, heeft de verzekeraar geen opname van het tweede telefoongesprek kunnen overleggen. Verder trekt de consument de authenticiteit van het door de verzekeraar overgelegde geluidsbestand van het eerste telefoongesprek op 9 november 2020 in twijfel. Zo is daarin niet te horen dat de consument de adviseur om een opname van het telefoongesprek heeft verzocht, terwijl de consument dit altijd doet, als hij weet dat het gesprek wordt opgenomen. Verder heeft het eerste telefoongesprek volgens het door de consument overgelegde overzicht van de telefoonprovider 29:14 geduurd, terwijl het geluidsbestand maar 23:48 duurt. Een deel van het gesprek is dus niet meegenomen in de opname. De consument stelt verder dat het formaat van het bestand (WMA) te groot is voor een opgenomen gesprek. Ook de datum waarop het bestand is aangemaakt en de tijdstempel van het bestand kloppen niet. Dit is volgens de consument een teken dat het bestand is bewerkt en niet het originele bestand betreft.

Het verweer

2.14 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 In de kern gaat het om de vraag of de consument op 9 november 2020 opdracht heeft gegeven om de dekking van de bromfietsverzekering van Beperkt Casco naar Allrisk te wijzigen. De consument stelt dat dit het geval is, zodat de schade als gevolg van het ongeval op 3 december 2020 moet worden vergoed. De verzekeraar heeft deze stelling van de consument betwist.

Het eerste telefoongesprek op 9 november 2020

3.2 Vast staat dat de consument op 9 november 2020 twee keer telefonisch contact met de adviseur heeft opgenomen. Tijdens het eerste telefoongesprek heeft de consument de adviseur meegedeeld dat hij een bromfietsverzekering wenste af te sluiten met een Beperkt Casco-dekking. De consument heeft de adviseur tijdens het gesprek ook om een offerte van de bromfietsverzekering met Allrisk-dekking verzocht. Niet ter discussie staat dat de adviseur de consument de offerte heeft toegezonden.

Het tweede telefoongesprek

3.3 De commissie stelt vast dat geen duidelijkheid bestaat over hetgeen de consument en de adviseur tijdens het tweede gesprek op 9 november 2020 precies met elkaar hebben besproken. Van dit gesprek is geen geluidsopname aanwezig. Volgens de consument heeft hij de adviseur tijdens dit gesprek verzocht de dekking naar Allrisk te wijzigen en het premiebedrag per e-mail te bevestigen. De verzekeraar stelt dat de consument naar aanleiding van de offerte heeft gebeld om te informeren naar de jaarpremie van de verzekering met Allrisk dekking. De verzekeraar verwijst daarbij naar de volgende gespreksnotitie die op 9 november 2020 in het systeem van de verzekeraar is gemaakt: *"Verzekeringnemer neemt contact op betreft offerte [nummer]. hij vraagt wat de jaarpremie is. deze via de mail gestuurd"*.

Opname van het eerste telefoongesprek

3.4 Tijdens de zitting heeft de consument aangevoerd dat hij tijdens een telefoongesprek dat worden opgenomen, zoals dat bij een verzekeraar doorgaans het geval is, altijd om de opname ervan vraagt. De commissie heeft de consument gevraagd of hij zowel tijdens het eerste als het tweede telefoongesprek op 9 november 2020 om toezending van de geluidsopname heeft verzocht. De consument heeft dit bevestigd. Hierop heeft de commissie de verzekeraar verzocht om de geluidsopname van het eerste telefoongesprek te overleggen. De consument is vervolgens in de gelegenheid gesteld daarop te reageren.

Tussenconclusie

3.5 De commissie stelt na het beluisteren van het toegezonden geluidsbestand vast dat de consument tijdens het eerste telefoongesprek van 9 november 2020 niet om toezending van een opname van het gesprek heeft verzocht. Dit brengt mee dat de stelling van de consument ten aanzien van de inhoud van het tweede gesprek niet (volledig) juist is. De commissie overweegt verder dat naast hetgeen in de gespreksnotitie in het systeem van de verzekeraar over het tweede telefoongesprek is vastgelegd (zie hiervoor 3.3), de e-mail die na het tweede telefoongesprek aan de consument is verzonden (zie 2.1), bedoeld was hem te informeren over de jaarpremie van de *offerte* van de bromfietsverzekering. Gelet op deze omstandigheden acht de commissie niet aangetoond dat de consument tijdens het tweede telefoongesprek de adviseur heeft verzocht de dekking van de bromfietsverzekering naar Allrisk te wijzigen.

Authenticiteit van de geluidsopname

3.6 De consument trekt de authenticiteit van het door de verzekeraar overgelegde geluidsfragment van het eerste telefoongesprek van 9 november 2020 in twijfel. De verzekeraar heeft hiervoor navraag bij zijn ICT afdeling gedaan en bij brief van 15 september 2021 hierop gereageerd. Als bijlage heeft de verzekeraar een Excel-bestand bijgevoegd met daarop de (technische) gegevens van het telefoongesprek. Volgens de verzekeraar duurde het eerste telefoongesprek op 9 november 2020 in totaal 00:29:14, waarvan (afgerond in hele minuten) 5 minuten wachttijd en 00:23:49 'spreektijd' betreft. Voor wat betreft het formaat van het geluidsbestand (WMA-bestand), heeft de verzekeraar toegelicht dat het gebruikte telefonieplatform op Microsoft is gebaseerd, waarbij gebruik wordt gemaakt van de Microsoft standaarden voor het audio-formaat. Dit betreft het WMA bestandtype, waarbij de afkorting staat voor Windows Media Audio. Ook de grootte van het bestand heeft de verzekeraar toegelicht door een vergelijking te maken met de gegevens van een aantal opnamen van het telefonieplatform van de verzekeraar. Hieruit blijkt dat de grootte van het bestand voor een nagenoeg even lang gesprek overeenkomt met de grootte van de opname van het telefoongesprek met de consument. Naar het oordeel van de commissie heeft de verzekeraar zowel het verschil van 5 minuten tussen de duur van de geluidsopname en de geregistreerde gesprektijd als het gebruikte formaat en de grootte van het geluids-bestand voldoende toegelicht. Niet is komen vast te staan dat de geluidsopname is bewerkt of dat de verzekeraar gebruik maakt van een voor hem afwijkend bestandtype.

Foto van de app

3.7 De consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering een foto met daarop het scherm van een tablet overgelegd. Op het scherm zijn de verzekeringsgegevens van de bromfiets van de consument te zien, zoals vastgelegd in de app van de verzekeraar. Op het scherm van de tablet is af te lezen dat de bromfiets van de consument Allrisk is verzekerd.

De verzekeraar heeft bij brief van 22 april 2021 toegelicht dat er geen sprake is van een 'screenshot' van de bromfietsverzekering op 9 november 2020. De foto betreft namelijk een overzicht van de app van de verzekeraar, waarop de huidige dekking van de verzekering is vermeld. Nu de dekking van de bromfietsverzekering op 19 maart 2021 is gewijzigd naar Allrisk, staat deze dekking in de app vermeld. Het gaat dus niet om informatie over de dekking ten tijde van het afsluiten van de bromfietsverzekering. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument met de overgelegde foto zijn stelling dat de bromfiets al vanaf 9 november 2020 Allrisk verzekerd is, niet kunnen onderbouwen.

Aanschafwaarderegeling of vervangingswaarderegeling?

3.8 Nu niet is komen vast te staan dat de bromfiets ten tijde van het ongeval op 3 december 2020 Allrisk verzekerd was, hoeft de commissie niet in te gaan op de vraag of de consument recht heeft op een vergoeding op basis van aanschafwaarde dan wel vervangingswaarde. Ten overvloede merkt de commissie op dat, voor zover de consument stelt dat de bromfiets tegen aanschafwaarderegeling is verzekerd en hij daarbij wijst op de verzekering van de bromfiets die hij later heeft gekocht, op de polissen van 9 november 2020, 7 december 2020 en 23 maart 2021 staat vermeld dat de bromfiets tegen vervangingswaarde is verzekerd. Dat de consument voor de verzekering van zijn andere bromfiets voor een aanschafwaarde-regeling heeft gekozen, staat hier los van.

Slotsom

3.9 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de verzekeraar de claim van de consument als gevolg van het ongeval van 3 december 2020 mocht afwijzen, omdat niet is komen vast te staan dat de bromfiets op dat moment Allrisk verzekerd was. De vordering wordt afgewezen. Al hetgeen partijen verder nog hebben aangevoerd, behoeft de commissie niet te bespreken, omdat dit niet tot een andere beslissing kan leiden.

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 schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.