Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0781
(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 januari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: UnitedConsumers Verzekeringen B.V., gevestigd te Eindhoven, verder te noemen de tussenpersoon
Datum uitspraak	: 3 september 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Autoverzekering. Auto gestolen. De consument vindt dat de tussenpersoon de schade moet vergoeden omdat de gevolmachtigde en de verzekeraar hebben gezegd dat de tussenpersoon verantwoordelijk is voor het uitbetalen van de schade. De commissie deelt dit standpunt niet. Van een toezegging door de tussenpersoon dat zij de schade zal vergoeden, is niet gebleken en de tussenpersoon is niet verantwoordelijk voor hetgeen de gevolmachtigde of de verzekeraar heeft gezegd. 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; 3) het verweerschrift van de tussenpersoon; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de tussenpersoon en 6) het bericht van de tussenpersoon waarin hij voor een bindend advies heeft gekozen.

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 consument en de tussenpersoon hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft via de tussenpersoon een autoverzekering met allrisk dekking (hierna 'de verzekering') gesloten voor haar Peugeot 108 (hierna 'de auto'). De verzekeraar is ASR Schadeverzekering N.V. (hierna 'de verzekeraar'). De gevolmachtigde van de verzekeraar is Voogd & Voogd Verzekeringen C.V. (hierna 'de gevolmachtigde').

2.2 De auto is tussen 23 september 2018 19:00 en 24 september 2018 20:45 gestolen. De consument heeft hiervan aangifte gedaan bij de politie. Ook heeft zij een verzekeringsclaim ingediend.

2.3 Op 10 oktober 2018 hebben de expert van de gevolmachtigde en de consument een overeenkomst getekend. In de overeenkomst gaan partijen akkoord met een poliswaarde van de auto van € 9.900,00 inclusief BTW. Verder staat in de overeenkomst dat de consument de gevolmachtigde direct zal inlichten als zij weet waar de auto zich bevindt of informatie heeft waarmee de auto kan worden teruggevonden en dat de waarde van de auto opnieuw wordt bepaald als de auto wordt teruggevonden. En verder:

"*Indien [*de auto*] binnen de termijn, genoemd in de verzekeringsvoorwaarden, wordt teruggevonden of dat om andere reden de verzekeraar niet tot schadeloosstelling behoeft over te gaan, zal deze overeenkomst zijn ontbonden en zal [*de gevolmachtigde*] geen eigendomsrechten meer op [*de auto*] uitoefenen.*

*De in deze akkoordverklaring vermelde waardebepaling houdt voor [*de gevolmachtigde*] geen verplichting tot vergoeding in.*"

2.4 De consument heeft geen vergoeding voor de auto gekregen. De gevolmachtigde heeft haar uitkeringsverzoek afgewezen en de verzekeraar nadien ook. In verband hiermee heeft de consument bij Kifid een klacht over de tussenpersoon ingediend. Zij vordert vergoeding van de schade geleden door het verlies van de auto.

2.5 Bij brief van 17 februari 2021 heeft de tussenpersoon op de klacht gereageerd en uitgelegd dat hij als tussenpersoon zelf geen schadebedragen uitkeert maar indien gewenst inhoudelijk kan meekijken met de behandeling door de verzekeraar van het uitkeringsverzoek van de consument. Daarnaast heeft de tussenpersoon de consument geadviseerd om een klacht over de verzekeraar in te dienen als zij het niet eens is met diens standpunt.

2.6 De uitleg van de tussenpersoon heeft de klacht van de consument niet opgelost.

De klacht en vordering

2.7 De consument vindt dat de tussenpersoon een bedrag van € 10.275,00 moet vergoeden in verband met haar gestolen auto (€ 9.900,00) en een dagvergoeding van 30 dagen (€ 12,50 per dag). Daarnaast wil de consument dat de tussenpersoon haar helpt bij de klacht tegen de verzekeraar.

2.8 In dit verband voert de consument aan dat de expert van de gevolmachtigde bij haar thuis is geweest en heeft gezegd dat als de auto binnen drie jaar wordt gestolen de verzekering dan € 13.000,00 (nieuwwaarde) uitkeert. Omdat de consument nog een sleutel moest zoeken heeft de expert gezegd dat zij € 10.000,00 krijgt en een maand dagvergoeding van € 12,50. Het geld zou binnen een maand worden overgemaakt.

2.9 De consument voert verder aan dat zij de verzekering bij de tussenpersoon heeft afgesloten. Pas achteraf heeft de consument van de tussenpersoon vernomen dat hij met de gevolmachtigde samenwerkt die vervolgens weer met de verzekeraar samenwerkt.

2.10 Volgens de consument hebben de gevolmachtigde en de verzekeraar telefonisch toegezegd dat de tussenpersoon verantwoordelijk is voor het uitbetalen van de schade. De tussenpersoon is daarom verantwoordelijk voor de afwikkeling van de schade.

Het verweer

2.11 De tussenpersoon brengt haar verzekeringen onder bij de gevolmachtigde. De gevolmachtigde is verantwoordelijk voor de incasso van de premies en het uitbetalen van de schadebedragen. De tussenpersoon vergoedt schades nooit rechtstreeks aan verzekerden. De tussenpersoon houdt de afhandeling van schadedossiers nauwlettend in de gaten gehouden en komt op voor de belangen van de verzekerden. In eerste instantie is de schade door de gevolmachtigde behandeld en in die fase heeft de tussenpersoon de consument ondersteund en verliep de communicatie tussen de gevolmachtigde en de consument veelal via de tussenpersoon. In specifieke situaties wordt de schadebehandeling door de gevolmachtigde overgedragen aan de volmachtgever zelf. Ook bij de schade van de consument was er aanleiding om de behandeling over te dragen aan de volmachtgever, de verzekeraar. In dat geval wordt de schade in vertrouwelijkheid behandeld en heeft de tussenpersoon geen inzage meer in het dossier. Vanaf dat moment is de tussenpersoon afhankelijk van de informatie die de verzekerde aan de tussenpersoon verstrekt. De tussenpersoon heeft vernomen dat de verzekeraar de schade, na uitgebreid onderzoek, heeft afgewezen. De consument is schriftelijk door de verzekeraar over deze afwijzing en de reden hiervan geïnformeerd. De tussenpersoon heeft aangeboden om deze afwijzing inhoudelijk te beoordelen en hij heeft de consument gevraagd om alle relevante informatie toe te sturen. Helaas heeft de consument hier tot op heden geen gehoor aan gegeven.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De vraag die voorligt is of de tussenpersoon het bedrag van € 10.275,00 aan de consument moet vergoeden. De commissie vindt van niet en legt dit hierna uit.

De rol van de tussenpersoon

3.2 Vaststaat dat de consument de verzekering via de tussenpersoon bij de verzekeraar heeft gesloten. De gevolmachtigde is de uitvoerder van de verzekering. Als de consument nakoming van de verzekering vordert, moet zij zich tot de verzekeraar of zijn vertegenwoordiger, de gevolmachtigde, wenden, met wie zij een overeenkomst (van verzekering) heeft. In dit proces kan de tussenpersoon de consument slechts als haar hulppersoon bijstaan. De tussenpersoon is dus *niet* degene die tot uitkering op grond van de verzekering verplicht is; dat kunnen enkel de verzekeraar en/of de gevolmachtigde zijn.

3.3 Zou de tussenpersoon toerekenbaar zijn tekortgeschoten jegens de consument, bijvoorbeeld in het kader van de op haar rustende zorgplicht, dan zou wellicht de tussenpersoon aansprakelijk zijn voor de hierdoor door de consument geleden schade. Van een zorgplichtschending is echter geen sprake. De consument heeft niet gesteld dat sprake is van een zorgplichtschending door de tussenpersoon. Van een zorgplichtschending blijkt ook niet uit de stukken.

Geen toezegging

3.4 De commissie overweegt als volgt met betrekking tot de stelling van de consument dat de gevolmachtigde en de verzekeraar telefonisch hebben gezegd dat de tussenpersoon verantwoordelijk is voor de uitbetaling van de schade.

3.5 Deze stelling gaat niet op. Het is immers niet de tussenpersoon die dit heeft (toe)gezegd en de tussenpersoon is niet gebonden aan hetgeen de gevolmachtigde en de verzekeraar tegen de consument hebben gezegd. Overigens heeft de consument niet aangetoond wat de gevolmachtigde en de verzekeraar precies tegen haar hebben gezegd.

De consument dacht dat de tussenpersoon de verzekeraar was

3.6 Dat de consument, zoals zij gesteld heeft, niet eerder heeft begrepen dat de verzekering niet bij de tussenpersoon maar bij de verzekeraar was ondergebracht, maakt niet dat de tussenpersoon de schade van de consument moet vergoeden. In dit verband merkt de commissie op dat, naar de tussenpersoon onbetwist gesteld heeft (randnummer 2.11 hiervoor), de consument zich met haar uitkeringsverzoek tot de gevolmachtigde en de verzekeraar heeft gewend. Hieruit volgt dat de consument wist bij welke partij zij zich moest melden om aanspraak te maken op een vergoeding onder de verzekering.

Bovendien heeft zij met de gevolmachtigde een overeenkomst over het voorlopige schadebedrag gesloten (zie randnummer 2.3 hiervoor). Ook daaruit volgt dat de consument wist of had moeten begrijpen dat zij bij de gevolmachtigde moest zijn voor een uitkering onder de verzekering.

Hulpaanbod van de tussenpersoon

3.7 Volledigheidshalve merkt de commissie nog op dat de tussenpersoon de consument heeft aangeboden om de afwijzing van het uitkeringsverzoek door de verzekeraar inhoudelijk te beoordelen (randnummer 2.5 hiervoor). De consument heeft geen gebruikgemaakt van het hulpaanbod. Zij kan de tussenpersoon daarom niet verwijten dat hij haar niet heeft geholpen.

Slotsom

3.8 De slotsom is dat de klacht van de consument ongegrond is en dat de vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.