Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1047
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman en mr. L. van Berkum, leden en mr. M.J. Vlasveld, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 25 mei 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Assurantie- en Financieringskantoor Feenstra, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak	: 18 december 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

De dekking van de inboedelverzekering van consument is door verzekeraar geschorst omdat Consument de premie niet tijdig heeft voldaan. Nadat de dekking is geschorst wordt er ingebroken in de woning van Consument en zijn er diverse waardevolle spullen meegenomen. De verzekeraar wil niet uitkeren. Consument vindt dat haar tussenpersoon zijn zorgplicht tegenover haar heeft geschonden. De Commissie vindt van niet. Op basis van het verzekeringscontract had Consument moeten betalen aan haar verzekeraar en niet aan haar tussenpersoon. De tussenpersoon hoefde de premie ook niet door te betalen aan de verzekeraar. Hij heeft de premie teruggestort en Consument op meerdere manieren laten weten dat zij aan de verzekeraar moest betalen. Een waarschuwing aan het adres van Consument was bovendien weinig zinvol omdat Consument in het verdelen haar premie (bijna) nooit op tijd heeft betaald en al gewaarschuwd was door de verzekeraar. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met aanvullende stukken;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Adviseur.

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 via de Adviseur een inboedelverzekering afgesloten bij (toentertijd) Delta Lloyd. De ingangsdatum was 31 oktober 2017. Voor de incasso van de (kwartaal) premie had Consument een incassomachtiging afgegeven aan de verzekeraar.

2.2 Op 17 november 2017 heeft de Adviseur van Consument een bedrag van € 355,62 aan Consument overgemaakt met als omschrijving '*betreft terugstorten van uw betaling 26-10-2017 daar uw nieuwe polis rechtstreeks aan Delta Lloyd betaald moet worden*'.

2.3 De premie voor de periode 1 januari tot 1 april 2018 heeft Verzekeraar niet via een automatische incasso van de bankrekening van de Consument kunnen afschrijven wegens het ontbreken van voldoende saldo. Hierop heeft Verzekeraar een betalingsherinnering, een aanmaning en een sommatie naar het adres van Consument verzonden. Wegens het uitblijven van de premiebetaling heeft Verzekeraar de dekking op de inboedelverzekering per 25 februari 2018 geschorst.

2.4 De Adviseur van Consument schreef op 2 maart 2018 in een brief aan Consument:

"Hierbij delen wij u mede dat wij vandaag uw betaling van 27-02-2018 ad. E 246,86 aan u hebben terugbetaald. U dient deze betaling rechtstreeks aan Delta Lloyd te betalen, conform hun facturen/aanmaningen. Dit hebben wij u al eerder mede gedeeld, zie ook onze andere terugbetaling van 17-11-2017.".

Op diezelfde datum stortte de assurantietussenpersoon een bedrag van € 246,86 aan de echtgenoot van Consument terug met de omschrijving: *'betaling niet voor ons bestemd, 27-02-2018*'.

2.5 Op het woonadres van Consument is op 17 maart 2018 ingebroken. Van deze inbraak heeft Consument een dag later aangifte gedaan bij de politie. Hiervan is proces-verbaal opgemaakt. Uit de woning van Consument zijn onder andere laptops, telefoons, merk-kleding, sieraden, designertassen en schoenen gestolen.

2.6 Consument claimt de schade van de inbraak bij Verzekeraar. Deze claim is door Verzekeraar afgewezen vanwege het niet tijdig betalen van de premie.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 6.000,-, zijnde de schade als gevolg van de inbraak.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 De Adviseur is aansprakelijk voor de door Consument geleden schade omdat hij niet de zorg heeft betracht die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht.

3.3 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument was niet op de hoogte van schorsing van de dekking: Een dag na de melding van de inbraak aan de Adviseur heeft deze aan Consument een e-mail gestuurd dat de verzekering was geschorst. Van deze schorsing was Consument niet op de hoogte. Deze gang van zaken vindt Consument erg verdacht en slordig en niet zoals een adviseur zich zou moeten gedragen.
- Consument is niet geïnformeerd over de premieachterstand: door de Adviseur is geen brief gestuurd en ook geen aanmaning zodat Consument in de gelegenheid is geweest om de premie op tijd te betalen. De Adviseur had Consument op de hoogte moeten houden van de premieachterstand. De factuur die Consument wel heeft ontvangen heeft zij ook betaald. De rekeningen die Consument van de Adviseur heeft ontvangen zijn naar de Adviseur over-gemaakt en werden niet automatisch afgeschreven. De facturen zijn altijd netjes door Consument betaald.
- Consument was er niet van op de hoogte dat zij de premie direct aan de verzekeraar moest betalen: De Adviseur heeft nooit aan Consument verteld dat zij de premie rechtstreeks moest overmaken naar de verzekeraar. Consument heeft geen post, geen telefoontje en ook geen e-mail hierover gehad. De brieven die de Adviseur aan Consument heeft verstuurd heeft zij niet ontvangen. Consument is nooit geïnformeerd over de foutieve betalingen. Daarnaast heeft de Adviseur de door Consument betaalde premie zonder toelichting teruggestort op de bankrekening van de echtgenoot van Consument. Consument heeft meerdere verzekeringen bij de Adviseur lopen en daarbij is geen enkel probleem opgetreden. Dat met de inboedelverzekering wel een probleem is ontstaan komt doordat Consument niet is ingelicht over de verandering van de wijze van premiebetaling.
- De Adviseur had de premie aan de verzekeraar moeten betalen: Een adviseur is verantwoordelijk om de premies te innen en aan de verzekeringsmaatschappij te betalen. In plaats van de premie terug te storten had de Adviseur de premie moeten betalen aan de verzekeraar.

Verweer van de Adviseur

3.4 De Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De beslissing om de dekking van de verzekering te schorsen ligt niet bij de Adviseur maar bij de verzekeraar. Dit geldt ook voor de incasso van de premies.
- Consument kon op de hoogte zijn van de premieachterstand. Door de verzekeraar zijn regelmatig facturen en aanmaningen naar Consument verzonden.
- Per 31 oktober 2017 is de inboedelverzekering weer ingegaan, nadat een eerdere verzekering per 17 juli 2017 wegens wanbetaling was beëindigd. Bij deze nieuwe verzekering moest Consument rechtstreeks betalen aan de verzekeraar. Dit is zowel per post als telefonisch aan haar doorgegeven.
- De Adviseur heeft Consument erover geïnformeerd dat zij de premie aan de verzekeraar moest betalen. Dat blijkt uit de mededelingen die de Adviseur op 17 november 2017 en 2 maart 2018 heeft gedaan bij het terugstorten van de premie. Het is aan Consument om haar rekeningafschriften te controleren. Daarnaast heeft de Adviseur in een brief van 2 maart 2018 aan Consument bericht dat zij de premie aan de verzekeraar moest betalen.
- Uit de betalingsoverzichten van de Adviseur blijkt dat Consument over de periode van 2015 tot en met 2017 nooit de premie heeft betaald binnen de termijn van 30 dagen. Zij betaalde pas na twee of drie maanden.
- De Adviseur valt niets te verwijten. De premie is immers netjes en tijdig terugbetaald. De situatie is aan Consument zelf te wijten. De verzekeraar heeft meerdere aanmaningsbrieven verstuurd en Consument heeft de premie nooit op tijd betaald.

4. Beoordeling

4.1 De rechtsverhouding tussen de Adviseur en Consument dient te worden gekwalificeerd als een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 BW. Op de Adviseur rust in dit kader derhalve een zorgplicht jegens Consument. In de jurisprudentie is die zorgplicht nader uitgewerkt in die zin dat een assurantietussenpersoon tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon mag worden verwacht. Zie HR 10 januari 2003, NJ 2003, 375, rov. 3.4.1. De vraag die de Commissie moet beantwoorden is dan ook of de Adviseur aan deze zorgplicht heeft voldaan. Consument heeft een viertal argumenten aangedragen waarom zij meent dat de Adviseur niet aan zijn zorgplicht jegens haar heeft voldaan. De Commissie zal deze argumenten bespreken.

4.2 Allereerst geldt dat de Adviseur voldoende gemotiveerd heeft aangevoerd dat bij het opnieuw aangaan van de verzekering per 17 juli 2017 is medegedeeld dat Consument voortaan de premie rechtstreeks aan Verzekeraar diende over te maken.

4.3 De premiebetaling is in dat geval een verplichting van Consument jegens de verzekeraar, waar de Adviseur in beginsel buiten staat. Dit is slechts anders, als de Adviseur op de hoogte is dat Consument haar verplichtingen jegens de verzekeraar niet nakomt. Door het rechtstreeks betalen aan de Adviseur, wist deze dat Consument haar verplichtingen jegens de verzekeraar niet was nagekomen. Nu de Adviseur echter binnen enkele dagen na ontvangst de premie heeft teruggestort met de mededeling – naar hier als vaststaand wordt aangenomen – dat deze rechtstreeks aan de verzekeraar moest worden voldaan, heeft hij aan zijn zorgplicht voldaan. Op basis van de verzekeringsovereenkomst tussen Consument en de verzekeraar, waarbij de premie-incasso geschiedt door de verzekeraar, is het verder aan de verzekeraar om de Consument te wijzen op de gevolgen van het niet tijdig betalen van de verschuldigde premie, waaronder schorsing van de dekking en daarmee het niet verzekerd zijn van schade die ontstaat in de schorsingsperiode.

4.4 Vervolgens is de vraag aan de orde of de Adviseur Consument had moeten informeren over de premie achterstand. In het kader van de onder 4.1 genoemde zorgplicht overweegt de Commissie het volgende. Volgens vaste jurisprudentie is het de taak van de assurantietussenpersoon te waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Volgens deze norm behoort tot de taak van de assurantietussenpersoon in beginsel ook dat deze de verzekeringnemer tijdig opmerkzaam maakt op de gevolgen die de hem bekend geworden feiten voor de dekking van de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen kunnen hebben. Vergelijk Rechtbank Midden-Nederland, 3 juni2015, ECLI:NL:RBMNE:2015:3683, Geschillencommissie Kifid 2018-017 d.d. 8 januari 2018 en Geschillencommissie Kifid 2019-103 d.d. 22 januari 2019. De Commissie overweegt dat in het licht van deze jurisprudentie de Adviseur in beginsel Consument had moeten wijzen op de premie-achterstand en de gevolgen daarvan. Dat de Adviseur dit heeft gedaan, is niet gebleken. Echter, gezien de omstandigheden van onderhavig geval is de Commissie van oordeel dat de Adviseur zijn zorgplicht niet heeft geschonden. Daarbij vindt zij het volgende van belang. De Adviseur heeft Consument er door middel van twee betalingsmededelingen en een brief op gewezen dat zij de premie diende te betalen aan de verzekeraar. Hierdoor heeft de Adviseur Consument in voldoende mate in de gelegenheid gesteld om de premie alsnog (tijdig) aan de verzekeraar te voldoen. Daarnaast heeft Consument gedurende aan aantal jaren nimmer haar premie tijdig betaald. Niet aan de Adviseur en ook niet aan de verzekeraar. Voorts heeft verzekeraar vanaf het begin van de verzekeringsovereenkomst aan Consument meerdere malen brieven verzonden over de premieachterstand. Tot slot overweegt de Commissie dat Consument consequent ontkent zowel ten aanzien van de verzekeraar als tegenover de Adviseur, dat zij ooit brieven heeft ontvangen.

Aan deze ontkenning gaat de Commissie voorbij nu vaststaat dat zij wél betalingen heeft gedaan onder vermelding van in de aanmaningsbrieven opgenomen betalingskenmerken.

4.5 Als derde argument voert Consument aan dat zij niet op de hoogte was dat zij direct aan de verzekeraar moest betalen. De Commissie volgt Consument niet in haar standpunt. Consument heeft een verzekeringsovereenkomst met verzekeraar afgesloten en verzekeraar ter voldoening van de premies een incassomachtiging verstrekt. Verzekeraar heeft Consument meerdere facturen en aanmaningen verzonden, ook voor de premie over de periode 1 januari - 1 april 2018, om de verschuldigde premie en kosten rechtstreeks aan de verzekeraar te betalen. Voorts heeft de Adviseur Consument er meerdere malen op gewezen dat zij de premie aan de verzekeraar diende te betalen. Consument wist althans had moeten weten dat zij alleen bevrijdend kon betalen aan de verzekeraar. Dat Consument in het verleden de premie aan de Adviseur betaalde, doet daar niet aan af.

4.6 Zoals hiervoor is overwogen dient Consument op basis van de verzekeringsovereenkomst de premie aan de verzekeraar te betalen. De Adviseur is geen partij bij deze overeenkomst. Daarnaast oordeelt de Commissie dat de zorgplicht van de Adviseur niet zo ver reikt dat hieruit een verplichting van doorbetaling van de premie aan de verzekeraar voortvloeit. Hiermee treft ook het vierde argument van Consument geen doel.

4.7 De conclusie is dat de Adviseur geen schending van zijn zorgplicht kan worden verweten. De vordering van Consument wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.