Voorzittersbeslissing Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening nr. 2023-0014

(mr. drs. W.J.J. Los, voorzitter en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Beroepschrift ontvangen op	22 december 2022
Ingediend door	Ansvar Verzekeringsmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen de verzekeraar, vertegenwoordigd door mr. L.M. Morsch
Tegen	de consument, vertegenwoordigd door mr. L.G.C. Philippo
Datum beslissing	10 maart 2023
Uitkomst	beroep behandelbaar

Samenvatting

Behandelbaarheid beroep. Autoverzekering. Klacht over weigering uitkering schade en registraties. Mondelinge uitspraak Geschillencommissie. De uitspraak is niet schriftelijk bevestigd. Inhoud van de uitspraak. Vraag of de verzekeraar in de uitspraak heeft berust. Voorzitter Commissie van Beroep niet bevoegd om het beroep buiten behandeling te laten op de grondslag dat sprake is van berusting.

1. Procesverloop

1.1 De Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: de Geschillencommissie) heeft in deze zaak op 11 november 2022 een uitspraak gegeven (dossier [nummer], niet gepubliceerd).

1.2 Bij e-mail van 22 december 2022 heeft de verzekeraar meegedeeld beroep in te stellen tegen de uitspraak van de Geschillencommissie.

1.3 Het verdere verloop van de procedure blijkt uit:
- de e-mail van 15 februari 2023 van de consument
- de e-mail van 1 maart 2023 van de verzekeraar

2. Klacht en uitspraak

2.1 De consument heeft in 2018 een autoverzekering gesloten bij de verzekeraar. De consument heeft op 22 augustus 2021 aan de verzekeraar meegedeeld dat de verzekerde auto was gestolen. De verzekeraar heeft na onderzoek geweigerd om de schade van de consument uit te keren en de persoonsgegevens van de consument opgenomen in diverse registers. Daarover gaat de klacht van de consument.

2.2 De consument heeft gevorderd:

> '- dat de schade met betrekking tot de diefstal op grond van de verzekeringsovereenkomst alsnog wordt uitgekeerd;
> - dat alle registraties (incidentenregister, melding CBV, Extern Verwijzingsregister, intern Verwijzingsregister) worden verwijderd en dat zulks wordt bevestigd dan wel dat de duur van de opname in de registers wordt beperkt;

- dat wordt bevestigd dat [de consument] geen onderzoekskosten aan de verzekeraar verschuldigd is dan wel dat de kosten worden beperkt.'

2.3 De Geschillencommissie heeft de klacht op 11 november 2022 mondeling behandeld. Aansluitend aan de mondelinge behandeling heeft de Geschillencommissie mondeling uitspraak gedaan.

2.4 Bij e-mail van 14 november 2022 heeft de verzekeraar aan de consument meegedeeld dat, kort gezegd, de gevolmachtigde agent was verzocht de geleden schade te vergoeden, de registraties in het incidentenregister van het CBV, het incidenten-register, het IVR en het EVR waren verwijderd en dat de vordering voor de onderzoekskosten op grond van de uitspraak van de Geschillencommissie kwam te vervallen.

2.5 Bij e-mail van 18 november 2022 heeft de consument aan de Geschillencommissie verzocht, kort gezegd, de uitspraak te bevestigen in die zin dat al de vorderingen van de consument zijn toegewezen. Tevens heeft de consument de Geschillencommissie verzocht te beoordelen of, kort gezegd, de verzekeraar de uitspraak voldoende had uitgevoerd wat betreft het verwijderen van de registraties. De secretaris van de Geschillencommissie heeft vervolgens bij brief van 24 november 2022 aan de consument onder meer meegedeeld:

'In overleg met de commissie bevestig ik hierbij dat de commissie op de zitting van 11 november jl. heeft uitgesproken hetgeen u in uw brief van 18 november jl. schrijft met de toevoeging dat de uitkering dient te geschieden met inachtneming van de geldende polisvoorwaarden.
In het e-mailbericht van de heer B(…) van 14 november jl. ontbreekt mijn inziens dat de schade op basis van de geldende polisvoorwaarden wordt uitgekeerd en informatie over wat de verzekeraar met de registratie in de Gebeurtenissenadministratie heeft gedaan.'

2.6 Partijen hebben vervolgens onderling gecorrespondeerd over de registratie in de Gebeurtenissenadministratie en de schade. Volgens de verzekeraar is niet beslist dat ook de registratie in de Gebeurtenissenadministratie moet worden verwijderd. Bij e-mail van 6 december 2022 heeft de secretaris van de Geschillencommissie aan partijen onder meer meegedeeld:

'Gezien tussen partijen nog discussie bestond over de registratie van de persoonsgegevens van de [consument] in de Gebeurtenissenadministratie, heb ik overleg gehad met de commissie die op 11 november jl. over de zaak heeft besloten. Volgens de commissie moet ook de registratie uit de Gebeurtenissenadministratie worden verwijderd. Ik verzoek de heer B(…) daarom om uiterlijk binnen één week na heden over te gaan tot verwijdering van de persoonsgegevens van de [consument] uit de Gebeurtenissenadministratie en dit daarna te bevestigen aan mevrouw Philippo en aan Kifid (…).'

2.7 Bij brief van 8 december 2022 heeft de secretaris van de Geschillencommissie aan partijen onder meer meegedeeld:

> ‘Tijdens de mondelinge behandeling op 18 november 2022 van de klacht van de [consument] tegen Ansvar Verzekeringmaatschappij N.V. (hierna: Ansvar) heeft de Geschillencommissie mondeling uitspraak gedaan.
>
> Het is juist dat de heer B(…) in zijn hoedanigheid van gemachtigde van Ansvar in eerste instantie kenbaar heeft gemaakt het niet eens te zijn met de uitspraak. Vervolgens heeft hij echter gezegd dat Ansvar de uitspraak van de Geschillencommissie zou respecteren en zou nakomen. Daartoe heeft hij ter zitting zonder enig voorbehoud toegezegd dat de registraties zouden worden verwijderd en dat het (op grond van de polisvoorwaarden verschuldigde) schadebedrag zou worden uitgekeerd. Daarmee werd de mondelinge uitspraak van de Geschillencommissie volledig nagekomen.
>
> Er zijn ter zitting afspraken gemaakt wanneer een en ander in gang zou worden gezet. Daarbij is door de heer B(…) tevens toegezegd dat Ansvar - zoals zij nadien ook heeft gedaan - aan de Geschillencommissie zou bevestigen dat de registraties waren verwijderd.
>
> Omdat het voor de Geschillencommissie overduidelijk was dat partijen de zaak op deze wijze zouden beëindigen, heeft de Geschillencommissie nadrukkelijk aan partijen gevraagd of er nog behoefte was aan een schriftelijke vastlegging van de mondelinge uitspraak. Daarop heeft de heer B(…) nadrukkelijk te kennen gegeven dat dit niet nodig was. Het uitdrukkelijk doen van afstand van de schriftelijke vastlegging van de mondelinge uitspraak bevestigt dat de heer B(…) ter zitting namens Ansvar kenbaar heeft gemaakt dat van de uitspraak niet in hoger beroep zou worden gegaan. Mevrouw mr. Morsch wijst er immers zelf op dat een schriftelijke vastlegging nodig is voor het instellen van hoger beroep.
>
> Nu de heer B(…) uitdrukkelijk afstand heeft gedaan van een schriftelijke vastlegging van de mondelinge uitspraak en van de zijde van de [consument] bezwaar is gemaakt tegen het alsnog schriftelijk vastleggen van de mondelinge uitspraak, zal de Geschillencommissie het verzoek van Ansvar afwijzen.
>
> Voor zover uit de na de mondelinge behandeling ingekomen verklaring van de heer B(…) zou kunnen worden afgeleid dat hij namens Ansvar de mogelijkheid van hoger beroep tijdens de zitting heeft opengehouden, is die verklaring niet in overeenstemming met de gang van zaken ter zitting zoals de leden van de Geschillencommissie zich deze herinneren. Bij de leden van de Geschillencommissie bestaat er geen twijfel over dat de heer B(…) zich tijdens de zitting zodanig heeft uitgelaten dat de consument er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat Ansvar geen hoger beroep zou instellen’.

3. Toepasselijke reglementen

Op de procedure bij de Geschillencommissie en de procedure in beroep bij de Commissie van Beroep zijn de reglementen van toepassing die gelden vanaf 1 april 2022.

4. De beslissing van de Geschillencommissie

4.1 Uit de discussie over de inhoud van beslissing die de Geschillencommissie bij de mondelinge uitspraak heeft gegeven, blijkt het belang van het voorschrift dat is opgenomen in antwoord 45.2 van het reglement van de Geschillencommissie: bij een mondelinge uitspraak ontvangen partijen binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van de uitspraak. Het verdient aanbeveling in overweging te nemen dit voorschrift steeds te volgen, om te voorkomen dat misverstand bestaat of ontstaat over de inhoud van de beslissing. Dit geldt ook als partijen bij de mondelinge uitspraak verklaren dat zij geen behoefte hebben aan een schriftelijke bevestiging. Het schriftelijk vastleggen van de uitspraak is niet zozeer te zien als een recht waarvan partijen afstand kunnen doen, maar dient het belang van de rechtszekerheid. Bovendien zullen partijen ten tijde van de mondelinge uitspraak niet altijd kunnen overzien of en op welke punten een misverstand over de inhoud van het gegeven advies kan bestaan of ontstaan.

4.2 Uit de correspondentie tussen partijen en de mededelingen van de secretaris van de Geschillencommissie maakt de voorzitter op dat de Geschillencommissie de volgende beslissing heeft gegeven:

> 'De verzekeraar moet:
> - de schade met betrekking tot de diefstal op grond van de verzekeringsovereenkomst alsnog uitkeren op basis van de geldende polisvoorwaarden,
> - alle registraties (incidentenregister, melding CBV, Extern Verwijzingsregister, intern Verwijzingsregister) verwijderen en dat bevestigen,
> - bevestigen dat de consument geen onderzoekskosten aan de verzekeraar verschuldigd is.'

4.3 Over de registratie in de Gebeurtenissenadministratie is kennelijk niet uitdrukkelijk uitspraak gedaan. Of ook deze registratie valt onder de verplichting om 'alle registraties (incidentenregister, melding CBV, Extern Verwijzingsregister, intern Verwijzingsregister)' te verwijderen, is dus een vraag van uitleg van de gegeven beslissing. Uit het reglement van de Geschillencommissie blijkt niet dat deze commissie bevoegd is om een bindende uitspraak over deze uitleg te geven.

5. Er staat volgens het reglement beroep open

5.1 Regel 7.1, aanhef en onder a, van het reglement van de Commissie van Beroep bepaalt dat een beroep wordt behandeld, indien de uitspraak van de Geschillencommissie bindend is en het financieel belang van de klacht waarover de Geschillencommissie had te beslissen, ten minste € 25.000,- was.

5.2 De uitspraak die de Geschillencommissie in deze zaak heeft gegeven, is bindend. Volgens de verzekeraar is schade waarvan de consument uitkering vordert, ongeveer € 28.000,-, terwijl de verzekeraar bovendien verlangt dat de consument € 6.117,10 aan onderzoekskosten vergoedt. De consument weerspreekt dit niet. Het is dus niet in geschil dat het financieel belang van de klacht van de consument, waarover de Geschillencommissie had te beslissen, ten minste € 25.000,- was.

5.3 Uit het voorgaande volgt dat de Commissie van Beroep volgens haar reglement het beroep van de verzekeraar tegen de uitspraak van de Geschillencommissie mag behandelen.

6. De vraag of verzekeraar heeft berust in de uitspraak

6.1 Volgens de consument heeft de vertegenwoordiger van de verzekeraar (de heer B.) na de mondelinge uitspraak van de Geschillencommissie afstand gedaan van het recht om beroep tegen de uitspraak in te stellen. De consument verlangt dat de voorzitter of de Commissie van Beroep bepaalt dat het beroep niet behandelbaar is. De verzekeraar spreekt tegen dat afstand is gedaan van het recht op beroep.

6.2 De vraag is of de verzekeraar afstand heeft gedaan van het recht om beroep in te stellen tegen de uitspraak van de Geschillencommissie, en dus in deze uitspraak heeft berust. Van berusting kan slechts sprake zijn, indien de in het ongelijk gestelde partij na de uitspraak jegens de wederpartij heeft verklaard dat zij zich bij de uitspraak neerlegt of een houding heeft aangenomen waaruit dit in het licht van de omstandigheden van het geval ondubbelzinnig blijkt (HR 30 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV3373).

6.3 Op grond van hetgeen in deze zaak vaststaat en is aangevoerd, valt niet buiten elke twijfel aan te nemen dat de verzekeraar in de uitspraak van de Geschillencommissie heeft berust. De vertegenwoordiger van de verzekeraar heeft na de mondelinge uitspraak kennelijk niet verklaard dat hij geen beroep tegen de uitspraak zou instellen. Beoordeeld moet worden of de verzekeraar met de verklaring van zijn vertegenwoordiger dat hij de uitspraak zou uitvoeren – waartoe de verzekeraar in beginsel verplicht was – en dat hij geen behoefte had aan een schriftelijke uitspraak, een houding heeft aangenomen waaruit in het licht van de omstandigheden van het geval ondubbelzinnig bleek dat hij zich bij de uitspraak neerlegde, ondanks het feit dat de vertegenwoordiger kennelijk tevens had verklaard het niet eens te zijn met de uitspraak. Het is vooralsnog ook niet duidelijk of de vertegenwoordiger zich op dat moment bewust was van de mogelijkheid om beroep tegen de uitspraak in te stellen. Kennelijk hebben de Geschillencommissie en de consument zich op dat moment daarvan niet vergewist en evenmin gevraagd of de vertegenwoordiger daadwerkelijk de bedoeling had om zich namens de verzekeraar definitief bij de uitspraak neer te leggen en afstand te doen van het recht op het instellen van beroep.

6.4 De beoordeling of de verzekeraar een houding heeft aangenomen waaruit in het licht van de omstandigheden van het geval ondubbelzinnig blijkt dat de verzekeraar zich bij de uitspraak neerlegde, komt niet toe aan de voorzitter. Regel 8.1 van het reglement bepaalt immers in welke gevallen de voorzitter bevoegd is om te beslissen dat een beroep niet in behandeling wordt genomen. Tot deze gevallen behoort niet het geval dat moet worden aangenomen dat een partij in een uitspraak van de Geschillencommissie heeft berust. Het is dus niet de voorzitter die kan beslissen of de verzekeraar in de uitspraak van de Geschillencommissie heeft berust, en daaraan gevolgen kan verbinden voor het inhoudelijk behandelen van het geschil, maar de Commissie van Beroep. Hierin ligt overigens ook besloten dat de visie die de Geschillencommissie daarover kenbaar heeft gemaakt, niet doorslaggevend is.

7. Vervolg

7.1 Uit proceseconomisch oogpunt acht de voorzitter het niet aangewezen dat de Commissie van Beroep eerst beslist over de vraag of de verzekeraar in de uitspraak van de Geschillencommissie heeft berust en dat, indien de Commissie van Beroep oordeelt dat niet in de uitspraak is berust, vervolgens de zaak inhoudelijk wordt behandeld. Het verweer van de consument over de berusting kan gelijktijdig worden behandeld met de inhoudelijke behandeling van de zaak.

7.2 De verzekeraar heeft zijn bezwaren tegen de uitspraak van de Geschillencommissie al uiteengezet. De consument heeft alleen nog zijn verweer met betrekking tot de berusting naar voren gebracht. De voorzitter zal de consument de gelegenheid geven binnen zes weken na heden het verweer aan te vullen met een reactie op de bezwaren die de verzekeraar in het beroepschrift tegen de uitspraak heeft aangevoerd.

8. Beslissing

De voorzitter:

8.1 wijst af het verzoek van de consument om (reeds nu) te beslissen dat het beroep niet kan worden behandeld;

8.2 stelt de consument in de gelegenheid om binnen zes weken na heden zijn verweer aan te vullen, zoals hiervóór in 7.2 is vermeld.