Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-572
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 27 november 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Van Wieren Adviseurs B.V., gevestigd te Drogeham, verder te noemen Tussenpersoon
Datum uitspraak	: 8 augustus 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Zorgplicht Tussenpersoon. Ter beoordeling ligt de vraag voor of Tussenpersoon tekort is geschoten in zijn zorgplicht en zo ja, of hij op grond daarvan gehouden is tot vergoeding van de door Consument gestelde schade. Consument stelt dat Tussenpersoon tijdens het telefoongesprek op 29 mei 2018 heeft aangegeven dat Consument goed verzekerd was. De Commissie stelt vast dat Consument, tegenover de gemotiveerde betwisting van Tussenpersoon, onvoldoende bewijs heeft geleverd voor zijn standpunt dat Tussenpersoon hem voorafgaand aan zijn reis onjuist heeft geïnformeerd over de dekking van de Verzekering. Tevens stelt Consument dat Tussenpersoon op 23 juli 2018 telefonisch heeft aangegeven dat Consument goed verzekerd was. De Commissie oordeelt dat ook al zou komen vast te staan dat Tussenpersoon Consument verkeerd heeft geïnformeerd, Consument heeft nagelaten te onderbouwen dat hij hierdoor schade heeft geleden.
De Commissie concludeert dat Tussenpersoon zijn zorgplicht niet heeft geschonden aangaande het telefoongesprek op 29 mei 2018. Wat betreft het telefoongesprek op 23 juli 2018 concludeert de Commissie dat in het midden kan worden gelaten of Tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden, nu Consument heeft nagelaten om te onderbouwen dat hij schade heeft geleden door de – door Consument gestelde – verkeerde uitlating van Tussenpersoon. Vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van Tussenpersoon.

Consument heeft bericht geen repliek te zullen indienen op het verweerschrift van Tussenpersoon.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

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 Tussenpersoon een doorlopende reisverzekering (hierna de Verzekering) afgesloten. Op het polisblad is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

Soort verzekering	**Doorl. reisverzekering**
Wijz.reden/-datum	wijziging dekking
Dekkingsgebied	Wereld (Worldwide)
Basisdekking	Verplicht
Uitbreidingen:	
Soort dekking	Budget dekking
Bagage	Ja
Geneeskundige kosten	Ja
Ongevallen	Nee
(Winter)sport	Nee
Geld	Nee
Personal Service	Nee
Recreatiedekking Nederland	Nee
Extra sportuitrusting	Nee
Voorwaarden	Doorlopende vakantiereis 2006
Clausules	E1747

2.2 Consument heeft op 29 mei 2018 - voorafgaand aan zijn reis - telefonisch contact gehad met Tussenpersoon. Tussenpersoon heeft Consument op 29 mei 2018 per e-mail bericht:

Goedemiddag,

Bijgaand het polisoverzicht van de reisverzekering.

Uit de polis blijkt dat u een budget dekking, inclusief bagage, geneeskundige kosten en een annuleringsverzekering hebt afgesloten.

In de bijgevoegde voorwaarden kun je zien wat er onder de diverse rubrieken is verzekerd.

Mochten er nog vragen zijn, dan horen wij dit graag.

2.3 Op zaterdag 21 juli 2018 heeft Consument pech gekregen met zijn auto in [naam land] terwijl hij op terugreis was van het vliegveld naar zijn huis. Consument heeft op maandag 23 juli 2018 telefonisch contact gehad met Tussenpersoon. Tussenpersoon heeft Consument bericht dat de gemaakte kosten in verband met deze autopech niet onder de dekking van de Verzekering vallen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een vergoeding van € 745,61, alsmede wettelijke rente over dat bedrag vanaf 11 september 2018. Hij onderbouwt dit bedrag als volgt:

- Hotel €149,40
- Sleepdienst € 300,-
- Taxi €140,71
- Trein € 74,-
- Telefoon € 81,51

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Tussenpersoon heeft zijn zorgplicht geschonden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Op 29 mei 2018 heeft Consument telefonisch contact gehad met Tussenpersoon over de Verzekering in verband met een reis die hij ging ondernemen. Tijdens dit gesprek heeft Tussenpersoon aangegeven dat alles met betrekking tot de vlucht, verblijf en vervoer goed verzekerd was.
- Op 23 juli 2018 heeft Consument contact gehad met Tussenpersoon omdat zijn auto nog in [naam land] stond. Er werd door Tussenpersoon verteld dat dit geen probleem was, want Consument was goed verzekerd. Consument moest wederom contact opnemen met het alarmnummer. Na 45 minuten kreeg Consument te horen dat alle gemaakte kosten met betrekking tot de pech van de auto niet onder de Verzekering vallen. Vervolgens heeft Consument weer contact opgenomen met Tussenpersoon en toen werd Consument medegedeeld dat hij inderdaad niet verzekerd is voor de gemaakte kosten.

Verweer Tussenpersoon

3.3 Tussenpersoon heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of Tussenpersoon tekort is geschoten in zijn zorgplicht en zo ja, of hij op grond daarvan gehouden is tot vergoeding van de door Consument gestelde schade.

4.2 Vooropgesteld dient te worden dat een assurantietussenpersoon op grond van artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek (BW) tegenover zijn opdrachtgever verplicht is om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot verwacht mag worden. Het is zijn taak daarbij te waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Zie HR 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122.

4.3 Consument stelt dat Tussenpersoon tijdens het telefoongesprek op 29 mei 2018 heeft aangegeven dat Consument goed verzekerd was. Tussenpersoon heeft onder andere aangevoerd dat Consument weliswaar in het telefoongesprek heeft aangegeven dat hij een vliegreis ging maken, maar niet heeft aangegeven dat hij vanaf [plaatsnaam] zou vliegen en er met de auto heen zou rijden. Tussenpersoon verwijst naar de overgelegde e-mail d.d. 29 mei 2018 aan Consument waarbij een overzicht van de polis is gestuurd. Tussenpersoon maakt in deze e-mail melding van de bijgevoegde voorwaarden waarin staat vermeld wat er onder de diverse rubrieken is verzekerd.

4.4 Op grond van 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) geldt als uitgangspunt dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door hem gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de wederpartij – zijn stellingen moet bewijzen. De Commissie stelt vast dat Consument, tegenover de gemotiveerde betwisting van Tussenpersoon, onvoldoende bewijs heeft geleverd voor zijn standpunt dat Tussenpersoon hem voorafgaand aan zijn reis onjuist heeft geïnformeerd over de dekking van de Verzekering.

4.5 Tevens stelt Consument dat Tussenpersoon op 23 juli 2018 telefonisch heeft aangegeven dat het geen probleem was dat zijn auto nog in [naam land] stond omdat Consument goed verzekerd was. Vervolgens heeft Consument weer contact opgenomen met Tussenpersoon en toen werd Consument medegedeeld dat hij inderdaad niet verzekerd is voor de gemaakte kosten. Tussenpersoon heeft deze stelling betwist. Tussenpersoon heeft aangevoerd dat er aan Consument nooit een toezegging is gedaan dat Consument wel dekking zou hebben voor kosten voor hulpverlening. Tussenpersoon kan dit ook niet toezeggen, aangezien de hulp-verlening wordt gecoördineerd door de alarmcentrale.

4.6 De Commissie overweegt dat partijen twisten over de inhoud van het telefoongesprek op 23 juli 2018. De Commissie oordeelt dat ook al zou komen vast te staan dat Tussenpersoon Consument verkeerd heeft geïnformeerd, Consument heeft nagelaten te onderbouwen dat hij hierdoor schade heeft geleden. Niet is immers gesteld of gebleken dat zonder de – door Consument gestelde – verkeerde uitlating van Tussenpersoon Consument wel dekking had gehad onder de Verzekering voor de geleden schade.

4.7 De Commissie concludeert dat Tussenpersoon zijn zorgplicht niet heeft geschonden aangaande het telefoongesprek op 29 mei 2018. Wat betreft het telefoongesprek op 23 juli 2018 concludeert de Commissie dat in het midden kan worden gelaten of Tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden, nu Consument heeft nagelaten om te onderbouwen dat hij schade heeft geleden door de – door Consument gestelde – verkeerde uitlating van Tussenpersoon. Dit leidt tot de slotsom dat de klacht van Consument ongegrond is en dat de vordering dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van 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.

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.