Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1032
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 22 juli 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen, verder te noemen de Verzekeraar
Datum uitspraak	: 11 december 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

De Commissie moet de vraag beantwoorden of Consument - in afwijking van de voorwaarden - een toezegging heeft verkregen dat een melding van de schade van 13 maart 2018 aan haar auto bij Verzekeraar geen gevolgen zou hebben voor haar premie, schadevrije jaren of de No Claim-korting. Verzekeraar heeft deze stelling betwist. Op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) rust de bewijslast op Consument om aan te tonen dat deze toezegging door Verzekeraar is gedaan. Het is de Commissie uit de overgelegde stukken verder niet gebleken dat Verzekeraar de gestelde toezegging aan Consument heeft gedaan. Daarnaast kan ook niet uit het polisblad van 1 juni 2018 tot 1 juni 2019 worden afgeleid dat sprake was van een toezegging. Verzekeraar heeft gemotiveerd toegelicht dat sprake was van een systeemfout waardoor de No Claim-korting, het aantal schadevrije jaren en het aantal treden ongewijzigd zijn gebleven. De Commissie wijst de vordering van Consument af.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Verzekeraar;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 In 2004 heeft Consument bij Verzekeraar een autoverzekering met volledige casco dekking gesloten. Hierop zijn de Voorwaarden Univé Autoverzekering Versie 5 (hierna: 'de Voorwaarden') van toepassing. Verlenging van de autoverzekering geschiedt jaarlijks per 1 juni, mits niet gebruik wordt gemaakt van de dagelijkse opzegmogelijkheid.

2.2 De Voorwaarden luiden, voor zover relevant, als volgt:

"***4. Wat gebeurt er met uw No Claim?***
Niet elke schade heeft gevolgen voor uw No Claim korting en schadevrije jaren. Een schade heeft geen gevolgen als:
- wij de daadwerkelijke schade helemaal kunnen verhalen en ontvangen hebben van een ander;
- wij een schade moeten betalen voor een aanrijding met een fietser of voetganger terwijl u geen schuld heeft aan de aanrijding (artikel 185 WVW);
- u alleen schade heeft die verzekerd is op de WA+ dekking (hoofdstuk 6);
- de schade volledig valt onder de aanvullende dekkingen (hoofdstuk 8 tot en met 11);
- u alleen schade heeft door gratis vervoer van een gewonde;
- wij u alleen geholpen hebben bij een ongeluk zoals beschreven is in hoofdstuk 2;
- u de door ons uitgekeerde schade aan ons terug betaalt. Dit kan tot een jaar na verlaging van uw No Claim korting en schadevrije jaren;
- wij de schade alleen betalen, omdat wij een regeling hebben met andere verzekeraars.

4.1 Hoeveel korting krijgt u?
De No Claim tabel

Uw verzekering staat op trede	U krijgt een korting van	Schadevrije jaren*	Volgend verzekeringsjaar wordt uw trede bij ...				
			geen schade	1 schade	2 schades	3 schades	4 schades
21	80%	15 of meer	21	16	11	6	1
20	80%	14	21	15	10	5	1
19	80%	13	20	14	9	4	1
18	80%	12	19	13	8	3	1
17	80%	11	18	12	7	2	1
16	80%	10	17	11	6	1	1
15	80%	9	16	10	5	1	1
14	78%	8	15	9	4	1	1
13	76%	7	14	8	3	1	1
12	74%	6	13	7	2	1	1
11	72%	5	12	6	1	1	1
10	68%	4	11	5	1	1	1
9	64%	3	10	4	1	1	1
8	61%	2	9	3	1	1	1
7	56%	1	8	2	1	1	1
6	50%	0	7	1	1	1	1
5	40%	-1	6	1	1	1	1
4	30%	-2	5	1	1	1	1
3	20%	-3	4	1	1	1	1
2	10%	-4	3	1	1	1	1
1	0%	-5	2	1	1	1	1

2.3 In 2017 beschikte Consument over 4 schadevrije jaren, waardoor haar autoverzekering op trede 10 stond.

2.4 Op 13 maart 2018 is Consument met haar auto betrokken geraakt bij een aanrijding. Naar aanleiding hiervan heeft Consument de schade gemeld bij Verzekeraar.

2.5 Op 28 maart 2018, 29 maart 2018, 17 april 2018 en 4 juni 2018 hebben telefonische gesprekken plaatsgevonden tussen Consument en Verzekeraar. De gespreksnotities luiden respectievelijk, voor zover relevant, als volgt:
"*Verz. gebeld. Zij geeft aan dat zij, omdat er te krap geparkeerd was, heel voorzichtig weggereden is en geen schade heeft toegebracht aan de auto van tp. Zij is van mening dat tp de schade heeft toegebracht. Verz. heeft geen getuigen. Exp. Gepland.*"

"*Verz. belde om nog even een toelichting gegeven. Zij heeft haar auto 's morgens geparkeerd. De parkeerplaats was krap en daarom heeft verz. een foto gemaakt van de auto's naast haar. Toen zij 's avonds naar huis ging stonden er geen auto's meer naast haar auto geparkeerd.*"

"*Vz zegt in gesprek van 29-3 zelf een foto te hebben gemaakt van de situatie 's ochtends Dochter gesproken, die zal vz vragen de foto op te sturen. Misschien dat daarop is te zien dat schade er niet was nadat vz had geparkeerd. Schade kan immers ook ontstaan zijn door tp bij het wegrijden.*"

"*VZ geeft aan dat ze het niet eens is met NCBM. Volgens haar zou TP de schade van krassen hebben veroorzaakt aan de auto. SBH niet bereikbaar, TBV gemaakt. Discussie met TP en VZ Graag op beide nummers bellen*"

2.6 Voor de verzekeringsperiode 1 juni 2018 tot 1 juni 2019 heeft Consument een polisblad ontvangen van Verzekeraar waarop een premie is vermeld van € 39,25 per maand op basis van 5 schadevrije jaren en trede 11 van de autoverzekering.

2.7 Op 10 augustus 2018 is Consument opnieuw betrokken geweest bij een aanrijding met haar auto. Van deze schade heeft Consument melding gemaakt bij Verzekeraar. De schade heeft Verzekeraar niet op de verzekeraar van de tegenpartij kunnen verhalen.

2.8 Op 2 november 2018 heeft de Verzekeraar Consument per brief geïnformeerd dat de gevolgen van een eerder ingediende schade niet juist zijn verwerkt. Hierdoor heeft Consument van Verzekeraar voor de verzekeringsperiode 1 juni 2018 tot 1 juni 2019 een polis ontvangen met een te lage premie op basis van een te hoog aantal treden en onjuist percentage No Claim-korting. Verzekeraar heeft in de brief aangegeven dat Consument tot het einde van de verzekeringsperiode deze lagere premie zal betalen.

Het premievoordeel voor Consument wordt niet teruggevorderd door Verzekeraar of door Verzekeraar verrekend in de volgende verzekeringsperiode. Bij de volgende verlengingsperiode in 2019 zal Verzekeraar wel de polis corrigeren.

2.9 Voor de verzekeringsperiode 1 juni 2019 tot 1 juni 2020 heeft Consument een polisblad ontvangen van Verzekeraar waarop een premie is vermeld van € 113,18 per maand op basis van -5 schadevrije jaren en trede 1 van de autoverzekering.

2.10 Op 3 juni 2019 heeft Consument per brief een klacht ingediend bij de Verzekeraar. Op 11 juli 2019 heeft de Verzekeraar per brief gereageerd op de klacht van Consument.

2.11 De uitwisseling van standpunten door partijen heeft niet geleid tot een oplossing.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert van Verzekeraar correctie van het aantal schadevrije jaren en het aantal treden op haar autoverzekering. Daarnaast vordert Consument dat Verzekeraar de maandelijkse premie herberekent, de teveel verschuldigde premie per juni 2019 restitueert en de schadeclaim van 13 maart 2018 bij het bepalen van het aantal schadevrije jaren buiten beschouwing laat.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

- De Verzekeraar heeft Consument bij het behandelen van de eerste schade in 2018 een garantie verleend. Op basis van deze garantie zou de eerste ingediende schadeclaim geen gevolg hebben voor de premie of anderszins. Consument was eigenlijk ook niet van plan (in haar woorden 'niet welwillend') om deze schade in te dienen, omdat op voorhand duidelijk was dat de schade niet verhaald kon worden op de wederpartij. Consument heeft Verzekeraar geïnformeerd dat zij met de schade, te weten kleine krassen aan de auto, wel kon leven. Consument wenste dus liever niet de schade te laten verwerken of te betalen door de Verzekeraar. Verzekeraar heeft Consument geïnformeerd de schadeclaim in te dienen vanwege haar gunstig aantal schadevrije jaren, ondanks haar onwelwillendheid. Had de Verzekeraar niet de garantie gegeven, dan had Consument haar eerste schadeclaim met absolute zekerheid niet laten verwerken door de Verzekeraar. Dat Verzekeraar de garantie eerder heeft afgegeven, volgt uit de polis van 1 juni 2018 tot en met 1 juni 2019.

Verweer van de Verzekeraar

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

4. Beoordeling

4.1 De Commissie moet allereerst de vraag beantwoorden of Consument een toezegging zou hebben verkregen dat een melding van de schade van 13 maart 2018 aan haar auto bij Verzekeraar geen gevolgen zou hebben voor haar premie, schadevrije jaren of de No Claim-korting. Verzekeraar heeft deze stelling betwist. Op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) rust de bewijslast op Consument om aan te tonen dat deze toezegging door Verzekeraar is gedaan.

4.2 Voorop staat dat in de Voorwaarden onder artikel 4 de situaties staan opgesomd waarin het claimen van schade bij Verzekeraar geen gevolgen heeft voor de No Claim-korting en schadevrije jaren. Ook staat vast dat de door Consument gemelde schade van 13 maart 2018 niet verhaald kon worden op de verzekeraar van de tegenpartij. Er was op grond van artikel 4 van de Voorwaarden zonder meer géén sprake van een omstandigheid die ertoe zou leiden dat de schade geen gevolgen zou hebben voor de No Claim-korting en schadevrije jaren.

4.3 Consument stelt dat, in afwijking van wat in de Voorwaarden is vermeld, Verzekeraar haar een garantie heeft gegeven dat het claimen van de schade van 13 maart 2018 geen gevolgen zou hebben voor haar premie, schadevrije jaren of de No Claim-korting. De door Verzekeraar gegeven garantie zou volgens Consument ook blijken uit het polisblad dat zij heeft ontvangen voor de verzekeringsperiode 1 juni 2018 tot 1 juni 2019.

4.4 De Commissie overweegt als volgt. Hoewel uit het polisblad voor de verzekeringsperiode van 1 juni 2018 tot 1 juni 2019 volgt dat de No Claim-korting, het aantal schadevrije jaren en het aantal treden ongewijzigd zijn gebleven, zelfs ná de schademelding van 13 maart 2018, kan op basis hiervan geen toezegging van Verzekeraar worden vastgesteld. Daarbij dient ook te worden meegenomen dat Verzekeraar gemotiveerd heeft toegelicht dat sprake is geweest van een systeemfout met als gevolg dat de No Claim-korting en treden van de autoverzekering niet op het polisblad zijn aangepast.

4.5 Het is de Commissie uit de overgelegde stukken verder niet gebleken dat Verzekeraar mededelingen aan Consument heeft gedaan die erop wijzen dat de gemelde schade van 13 maart 2018 geen gevolgen zou hebben voor de No Claim-korting, schadevrije jaren of premie. Hoewel Consument heeft aangegeven dat zij de indruk heeft dat Verzekeraar niet alles openbaar heeft gemaakt met betrekking tot de telefoonnotities, heeft zij haar stelling hierin niet nader onderbouwd. De Commissie zal daarom hieraan voorbijgaan.

4.6 Op grond van het voorgaande komt de Commissie tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat Verzekeraar, in afwijking van de voorwaarden, Consument de gestelde toezegging heeft gedaan. Dit brengt met zich dat vordering van Consument dient te worden afgewezen.

Aan Consument wordt de keuze overgelaten of zij gebruik maakt van de mogelijkheid om de schade van 13 maart 2018 voor eigen rekening te nemen in ruil voor gedeeltelijk herstel van het aantal schadevrije jaren binnen de gestelde voorwaarden.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom 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.