Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-289
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. dr. D.B. Holthinrichs, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 juni 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: BSR Assurantiën B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Tussenpersoon
Datum uitspraak	: 17 april 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft met bemiddeling van Tussenpersoon een bromfietsverzekering gesloten voor haar nieuwe scooter. Tussenpersoon heeft voor Consument een verzekering afgesloten bij Voogd&Voogd met dekking voor diefstal en WA-risico's. De premie van de verzekering is per premievervaldatum aanzienlijk verhoogd. Daarna heeft Consument een claim ingediend over stormschade aan de nieuwe scooter, die Voogd&Voogd heeft afgewezen vanwege het ontbreken van dekking voor stormschade. Consument klaagt over de premieverhoging, het sluiten van verzekering met ontoereikende dekking en een dekkingstoezegging van Tussenpersoon. De Commissie oordeelt dat Tussenpersoon juist heeft gehandeld en niet verantwoordelijk is voor de premieverhoging. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Tussenpersoon;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Tussenpersoon.

De Commissie stelt vast dat Tussenpersoon 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 Tussenpersoon beheert de verzekeringsportefeuille van Consument en heeft bemiddeld bij de totstandkoming van een bromfietsverzekering voor een nieuwe scooter van Consument.

2.2 Consument heeft een nieuwe scooter gekocht en bij Tussenpersoon geïnformeerd naar de mogelijkheden om die te verzekeren. Bij e-mail van 7 december 2016 heeft Tussenpersoon Consument een viertal verzekeringsvoorstellen gedaan, die – kort samengevat – luidden als volgt:
Optie 1: WA+diefstal incl. 1 jaar nieuwwaarde regeling
Optie 2: WA/beperkt casco (diefstal….., brand en ontploffing, …..en een stormschade) geen nieuwwaarde regeling
Optie 3: WA/casco (Allrisk) incl. 1 jaar nieuwwaarde regeling
Optie 4: WA/casco (Allrisk) geen nieuwwaarde regeling.

2.3 Op 13 december 2016 heeft Consument Tussenpersoon per e-mail – voor zover relevant – het volgende bericht over haar oude en nieuwe scooter gestuurd:

"Beste [medewerker Tussenpersoon]

Dank voor je mail.
Ik wil mijn nieuwe scooter alleen op mijn naam verzekeren. Ik heb besloten mijn oude scooter ook te houden. Kan je hier nog een voorstel voor maken? WA + diefstal + stormschade. Is zo'n nieuwwaarderegeling aantrekkelijk?

Maakt de waarde van de scooter uit voor de hoogte van de premie?

Kan ik ook 2 scooters op mijn naam verzekeren?

Tzt zal ik dan eventueel mijn oude scooter op naam van mijn dochter laten overzetten. Of kan ik dit gewoon zo laten? Wat zou de premie worden voor mijn oude scooter op naam van mijn dochter? Zij is 16. Waarde scooter EUR 2.000,00.

Ik hoor graag even."

2.4 Ten aanzien van het verzekeren van de nieuwe scooter berichtte Tussenpersoon Consument op 16 december 2016 onder meer:

"Hoi [Consument]

Zoals vanochtend telefonisch besproken, hebben wij per 16-12 de [merk scooter] als volgt verzekerd:

Optie 1
Dekking: WA + diefstal incl. 1 jaar nieuwwaarde regeling
(…)
Als bijlage tref je een schriftelijke bevestiging van aanvraag."

2.5 Tussenpersoon heeft namens Consument bij gevolmachtigde Voogd & Voogd Verzekeringen CV, hierna Voogd & Voogd, de bromfietsverzekering met WA- en diefstaldekking (hierna 'Verzekering') – afgesloten, met als ingangsdatum 16 december 2016 en een premie van € 38,64 per maand. Risicodrager van de Verzekering was NV Schadeverzekeringsmaatschappij Bovemij.

2.6 Op 21 november 2017 heeft Consument een e-mail van Tussenpersoon ontvangen met het bericht dat de Verzekering per 1 december 2017 met een jaar zou worden verlengd. Bij deze e-mail waren gevoegd een polis, een nota en andere documenten. Ook bijgevoegd was een brief van Voogd & Voogd met daarop het logo van Tussenpersoon, waarin melding wordt gemeld dat Unigarant de nieuwe risicodrager van de Verzekering is. Deze brief vermeldt in dat verband:

"**Polisnummer** [nummer]. **Volmachtgever UVM Verzekeringsmaatschappij N.V.**
Uw bovengenoemde verzekering is via Voogd & Voogd ondergebracht bij Bovemij. Het beleid van Bovemij is zodanig gewijzigd dat uw verzekering niet langer bij deze verzekeraar kan worden voortgezet. Daarom neemt Unigarant uw verzekering per 01-12-2017 over. Vanzelfsprekend is uw adviseur ook door ons geïnformeerd."

2.7 De nieuwe premie van de bromfietsverzekering bedroeg per verlengingsdatum van 1 december 2017 € 88,80 per maand. Consument heeft tevens een nieuw polisblad ontvangen, waarin de verzekeringsvoorwaarden BRF UGF 12/2015 van Unigarant per verlengingsdatum van toepassing zijn verklaard. Deze voorwaarden bepalen – voor zover relevant – ten aanzien van de dekking van schades:

"**Artikel 27. Diefstal** (deze dekking geldt alleen als op uw polisblad staat dat deze dekking is meeverzekerd)

Verzekerd
Verzekerd is schade aan het verzekerd object die plotseling en onvoorzien ontstaat door:
(…)
3. storm, uitsluitend schade als gevolg van door de storm rondvliegende of vallende voorwerpen;"

2.8 Consument heeft schade geleden doordat haar scooter door storm is omgewaaid.

Via Tussenpersoon heeft zij een claim bij Voogd & Voogd ingediend. Over de afwikkeling van de schademelding heeft Consument uitsluitend met Tussenpersoon contact onderhouden. Naar aanleiding van een telefoongesprek heeft Tussenpersoon Consument op 15 februari 2018 onder meer gemaild:

"Zoals vanmiddag besproken, informeer ik je hierbij als volgt:

De verzekeraar heeft vanmiddag bevestigd de schade in behandeling te nemen. Komende maandag volgt er een expertise afspraak bij [expertisebureau].

Na akkoord kan er begonnen worden met herstel van de schade. Let OP: het eigen risico van € 125,- is van toepassing.

[Consument], ik wil je nogmaals bedanken voor je volhoudende houding, TOP.

2.9 Op 16 februari 2018 heeft Tussenpersoon Consument gemaild:

"Beste [Consument]

De toezegging inzake de storm schade en het verzorgen van een expertise opdracht, heeft een andere wending genomen:

Als bijlage tref je de voorwaarden van toepassing op de schade van 18-01.

In artikel 27 staat vermeld:
(…)
storm schade is verzekerd indien er objecten tegen aan komen door de storm. Omvallen van de scooter is niet gedekt."

2.10 Consument heeft zich bij Tussenpersoon en vervolgens bij Kifid beklaagd over de premieverhoging en afwijzing van de schademelding.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert betaling een bedrag van € 1.000,-, inzake de stormschade en terugbetaling van vier maanden teveel betaalde premie.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Tussenpersoon is toerekenbaar tekort geschoten jegens Consument.

Hij is gehouden de hierdoor geleden schade te vergoeden en premie te restitueren. Tussenpersoon heeft een ontoereikende verzekeringsdekking afgesloten voor Consument en een toezegging gedaan over uitkering van de schade. Tussenpersoon dient Consument hiervoor schadeloos te stellen. Ook heeft Tussenpersoon zonder overleg de Verzekering naar een andere verzekeringmaatschappij overgevoerd. Tussenpersoon dient de hieruit voortvloeiende, onverschuldigd betaalde premie terug te betalen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument heeft voorafgaand aan het sluiten van de Verzekering telefonisch met een medewerker van Tussenpersoon besproken dat zij voor zowel haar oude als de nieuwe scooter dekking voor WA, diefstal en stormschade wenste. Dit werd ten aanzien van de oude scooter van Consument bevestigd in de e-mail van 13 december 2016 aan Tussenpersoon.
- Tussenpersoon heeft in een e-mail aan Consument van 15 februari 2018 bevestigd dat de schade zou worden vergoed en dat Consument tot herstel van haar scooter over kon gaan. Er zou eerst enkel nog een expertise plaatsvinden.
- Tussenpersoon mocht de Verzekering niet zonder overleg overvoeren naar een andere maatschappij, met als gevolg een premieverhoging van maar liefst 229 %. Ook liet Tussenpersoon na Consument hierover tenminste twee maanden van tevoren te informeren. De premieverhoging is daarom niet rechtsgeldig tot stand gekomen.
- Consument had telkens enkel van doen met Tussenpersoon en niet met Voogd & Voogd. Brieven van Voogd & Voogd waren voorzien van een logo van Tussenpersoon, wat voor Consument verwarrend is. Consument heeft nimmer algemene voorwaarden van Tussenpersoon ontvangen waarin de onderlinge verhouding tussen Consument en Voogd & Voogd wordt uitgelegd. Het gaat daarom niet aan dat Tussenpersoon zich nu achter Voogd & Voogd verschuilt.

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 In deze zaak liggen de vragen voor of Tussenpersoon gehouden is de schade aan de nieuwe scooter van Consument te vergoeden en beweerdelijk onverschuldigd betaalde premie te restitueren, omdat:

- Tussenpersoon een ontoereikende verzekeringsdekking heeft afgesloten voor de nieuwe scooter van Consument;
- Tussenpersoon zonder toestemming en in strijd met wet- en regelgeving de Verzekering heeft overgevoerd naar een andere verzekeraar met een premieverhoging als gevolg;

- Tussenpersoon een toezegging tot uitkering van de schade aan de nieuwe scooter heeft geschonden.

De Commissie beantwoordt deze vragen als volgt.

Toereikende verzekeringsdekking

4.2 Consument stelt dat zij Tussenpersoon expliciet verzocht om namens haar een verzekering met stormdekking te sluiten voor haar nieuwe scooter. Als bewijs daarvoor draagt zij een e-mailbericht aan Tussenpersoon van 13 december 2016 aan, waarin wordt geïnformeerd naar een verzekering met stormdekking ten behoeve van haar oude scooter. Tussenpersoon heeft gemotiveerd betwist dat Consument voor haar nieuwe scooter stormdekking verlangde en wijst op de bevestigingsmail van 16 december 2016 ten aanzien van het sluiten van de nieuwe Verzekering. Deze laatste e-mail bevestigt de keuze van Consument voor de verzekeringsdekking voor haar nieuwe scooter: optie 1: WA + diefstal incl. 1 jaar nieuwwaarde regeling. Dit is de eerste optie uit de e-mail van Tussenpersoon aan Consument van 7 december 2016, waarin haar voor de een viertal opties voor de nieuwe scooter werden voorgelegd. De opties 3 en 4 waren Allrisk dekking, dus inclusief stormschade, en optie 2 was WA + beperkt casco inclusief stormschade. Consument koos na deze voorlichting voor de enige optie zonder een dekking voor stormschade.

4.3 De Commissie overweegt dat het aan Consument, als partij die rechtsgevolg (schade-vergoeding) beoogt, is om te stellen en zo nodig te bewijzen dat zij voor haar nieuwe scooter om stormdekking heeft gevraagd. Dit volgt uit de artikelen 149 en 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.

4.4 Niet in discussie is dat het expliciete verzoek om stormdekking in de e-mail van 13 december 2016 van Consument aan Tussenpersoon betrekking had op de oude scooter. Consument stelt weliswaar dat zij voor de beide scooters eenzelfde dekking wenste, maar Tussenpersoon ontkent dat en uit de overgelegde stukken blijkt dat niet dat Consument om die dekking heeft gevraagd. Daarbij komt dat Tussenpersoon, naar aanleiding van het telefoongesprek waarin de gewenste dekking voor de nieuwe scooter werd besproken, in een e-mail van 16 december 2016 bevestigde dat Consument voor WA- en diefstaldekking koos. Consument heeft die keuze toen niet weersproken en niet tegen die bevestiging geprotesteerd. De Commissie concludeert daarom dat niet is gebleken dat Consument voor haar nieuwe scooter ook dekking voor stormschade vroeg bij Tussenpersoon.

Omzetten van de Verzekering

4.5 Consument stelt dat Tussenpersoon niet gerechtigd was de Verzekering met verhoging van de premie over te voeren naar een andere verzekeraar. Tussenpersoon heeft betwist dat hij de Verzekering heeft overgevoerd naar een andere maatschappij. Volgens hem is de Verzekering bij gevolmachtigde Voogd & Voogd gebleven, maar is slechts van risicodrager gewisseld. Tussenpersoon stelt verder dat hij geen invloed heeft op aanpassingen van de Verzekering.

4.6 De Commissie is, anders dan Consument, van oordeel dat de wijziging van de Verzekering per 1 december 2017 een kwestie is tussen Consument en Voogd & Voogd, die de verzekering per die datum van de ene volmacht naar de andere heeft overgevoerd. De Commissie heeft er begrip voor dat het gebruik van het logo wellicht enige verwarring heeft gesticht, maar dit leidt er niet toe dat Consument Tussenpersoon hiervoor verantwoordelijk kan houden. Daarbij is onder meer van belang dat in polisbladen telkens Voogd & Voogd als gevolmachtigde werd aangeduid. Bovendien was bij de e-mail van Tussenpersoon van 21 november 2017 een brief van Voogd & Voogd gevoegd, waarin nog eens werd bevestigd dat de Verzekering bij Voog & Voogd liep en door Voogd & Voogd bij een andere maatschappij was ondergebracht. Voogd & Voogd gaf in die brief ook aan de adviseur van Consument, zijnde Tussenpersoon, hierover te hebben geïnformeerd.

4.7 De Commissie concludeert hier daarom dat Tussenpersoon niet verantwoordelijk of aansprakelijk is voor de aanpassing en overvoer van de Verzekering.

Toezegging van Tussenpersoon voor eigen rekening?

4.8 Consument heeft nog gesteld zij Tussenpersoon aan een toezegging tot schade-uitkering mocht houden. Tussenpersoon heeft betwist een toezegging te hebben gedaan en stelt enkel te hebben bevestigd dat de schademelding in behandeling was genomen door Voogd & Voogd.

4.9 Uit de e-mail van 15 februari 2018 van Tussenpersoon aan Consument blijkt dat verzekeraar de schade in behandeling heeft genomen. Nadrukkelijk wordt een voorbehoud van een nader akkoord gemaakt, waarmee klaarblijkelijk wordt verwezen naar een beslissing van Voogd & Voogd. Deze e-mail bevat niet een onvoorwaardelijke toezegging tot uitkering van de schade. Ook dit onderdeel van de klacht is daarom ongegrond.

Slotconclusie

4.10 Op grond van het voorgaande is de conclusie dat niet gebleken is dat Tussenpersoon aansprakelijk is of premie moet terugbetalen. De vordering van Consument dient daarom 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.