Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-859
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 2 januari 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Aon Nederland C.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak	: 29 oktober 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Vordering Consument:	: Afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht Adviseur. In het midden kan worden gelaten of Adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden, omdat Consument heeft nagelaten te onderbouwen dat hij door toedoen van de vermeende zorgplichtschending schade heeft geleden. Vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hier om: 1) het klachtformulier van Consument, 2) de aanvullende stukken van Consument, 3) het verweerschrift van Adviseur, 4) de repliek van Consument en 5) de dupliek van Adviseur. Consument heeft geen keuze gemaakt tussen bindend en niet-bindend advies, wat betekent dat de beslissing voor beide partijen niet-bindend is.

1.2 De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

2. Waar gaat het om

2.1 In augustus 2016 is Consument betrokken geweest bij een aanrijding met een ander voertuig. De wederpartij heeft de schade geschat op € 150,00. Volgens Consument is met Adviseur afgesproken om de zaak door Allianz, de WAM-verzekeraar van Consument (hierna: Verzekeraar), te laten behandelen en daarna te kijken of Consument de zaak alsnog buiten de verzekering om met de tegenpartij kon regelen. Omdat de wederpartij de schade in eerste instantie niet heeft gemeld bij Verzekeraar, is het dossier gesloten en heeft Adviseur dit als zodanig geïnformeerd aan Consument. Later is gebleken dat de wederpartij de schade alsnog bij Verzekeraar gemeld had. Verzekeraar heeft de schade afgewikkeld met een betaling van € 399,27 aan wederpartij. Aansluitend heeft Verzekeraar de bonus-malus van Consument zo aangepast dat hij een terugval in schadevrije jaren en een premieverhoging kreeg.

2.2 Consument stelt Adviseur aansprakelijk voor deze schadebetaling en de aanpassing van de bonus-malus, omdat afgesproken was dat Adviseur Consument op de hoogte zou stellen bij nieuwe ontwikkelingen in de zaak bij Verzekeraar. Dit zodat Consument kon beslissen of hij met of zonder tussenkomst van Verzekeraar de schade zou oplossen. Nu hij niet is geïnformeerd, valt de schade hoger uit en lijdt hij hierdoor schade. Hij wil dat Adviseur de aanpassing van de bonus-malus terugdraait met terugwerkende kracht en dat hij daarvoor niet de schade van € 399,27 hoeft te betalen om dit te bewerkstelligen.

2.3 Adviseur weigert aan de vorderingen van Consument te voldoen dan wel enige schade te vergoeden. Adviseur stelt dat hij Consument niet eerder heeft kunnen informeren over het alsnog in behandeling nemen van de zaak door Verzekeraar, omdat hij hiervan niet op de hoogte was. Daarnaast stelt Adviseur dat hij alleen heeft toegezegd Consument te informeren nadat de schade was afgehandeld, en niet eerder. Bovendien stelt Adviseur zich op het standpunt dat Consument niet in zijn belangen is geschaad en geen schade heeft geleden door zijn toedoen. Consument kan de schade volgens Adviseur betalen aan Verzekeraar, waardoor Verzekeraar de bonus-malus kan herstellen en de premie kan aanpassen. Voor zover Consument van mening is dat hij in zijn belangen is geschaad door de schadebehandeling van Verzekeraar, moet Consument zijn vordering indienen bij Verzekeraar en niet bij haar. Overigens heeft Adviseur als assurantietussenpersoon geen bevoegdheid om de aanpassing van de bonus-malus terug te draaien.

3. Beoordeling

3.1 De Commissie moet de vraag beantwoorden of Adviseur is tekortgeschoten in zijn zorgplicht en, zo ja, of hij op grond daarvan gehouden is tot vergoeding van de door Consument geleden schade.

Zorgplicht

3.2 Als uitgangspunt geldt 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.

3.3 Partijen zijn het erover eens dat Consument aansprakelijk is voor de geleden schade van wederpartij. In geding is dat volgens Consument Adviseur heeft toegezegd dat, ook na het in behandeling nemen van de zaak door Verzekeraar, Consument alsnog de mogelijkheid heeft de schade onderling met de wederpartij te regelen.

3.4 De Commissie overweegt dat in het midden kan worden gelaten of Adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden. Consument heeft namelijk nagelaten te onderbouwen dat hij door toedoen van de gestelde zorgplichtschending schade heeft geleden. Niet is gesteld of gebleken dat als Consument tijdig op de hoogte was geweest van het voornemen van Verzekeraar om de zaak af te wikkelen, de wederpartij akkoord zou gaan met afhandeling van de schade tegen een lager bedrag dan het uiteindelijk vastgestelde schadebedrag van €399,27. Verder kan de aanpassing van de bonus-malus en de premie niet als schade worden aangemerkt, omdat Consument de mogelijkheid heeft deze aanpassing terug te draaien door betaling van de uitgekeerde vastgestelde schade van € 399,27 aan Verzekeraar.

3.5 De Commissie is van oordeel dat gelet op het voorgaande Consument heeft nagelaten om te onderbouwen dat hij schade heeft geleden door toedoen van Adviseur. Dit leidt tot de slotsom dat de klacht van Consument ongegrond is en dat de vordering dient te worden afgewezen.

4. 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.