Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-198
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. R.A. Blom, secretaries)

Klacht ontvangen op	: 2 juli 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ASR Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 23 maart 2018
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument vordert dat Verzekeraar twee artikel 34-verklaringen afgeeft omdat Consument nooit de aanmaningen heeft mogen ontvangen, wel de groene kaarten heeft ontvangen en een brief over de nieuwe premie waaruit Consument heeft afgeleid dat hij de premie van de maand oktober 2016 had betaald. De Commissie acht de stelling van Consument dat hij de aanmaningen niet heeft ontvangen onwaarschijnlijk nu Consument wel alle andere brieven heeft ontvangen. Verzekeraar heeft Consument daarnaast op de juiste wijze aangemaand en dus komt het voor risico van Consument dat hij niet tijdig zijn premie heeft voldaan. Verzekeraar heeft terecht tot schorsing van de dekking mogen overgaan en hoeft geen artikel 34-verklaringen te verstrekken aan Consument.

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 ingediende digitale klachtformulier;
- De aanvullende informatie van Consument van 13 juli 2017;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

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 ABN AMRO op 1 december 2007 bij Verzekeraar een Voordeel Pakket gesloten met een maandpremie van € 135,10.

Tot dit pakket behoorden twee autoverzekeringen voor motorrijvoertuigen met de kentekens [kenteken 1] en [kenteken 2] (hierna gezamenlijk te noemen: de 'auto's'). De incasso van de premie geschiedt maandelijks op basis van een incassomachtiging. De 'Algemene Voorwaarden PrivéZekerPakket' (hierna: de 'Voorwaarden') luiden, voor zover relevant voor de beoordeling van dit geschil, als volgt:

"Artikel 5
Premiebetaling en terugbetaling van de premie
5.1 De verzekeringnemer dient de premie en indien van toepassing de assurantiebelasting vooruit te betalen uiterlijk op de 30e dag nadat deze verschuldigd worden.
Indien de verzekeringnemer het verschuldigde niet tijdig betaalt of weigert te betalen, wordt geen dekking verleend ten aanzien van nadien plaatsvindende gebeurtenissen. Een nadere ingebrekestelling door de verzekeraar is daarvoor niet vereist. De verzekeringnemer dient het verschuldigde alsnog te betalen. De dekking gaat weer in op de dag na die waarop het verschuldigde door de verzekeraar is ontvangen."

2.2 Op 27 oktober 2016 is Consument door Verzekeraar per brief geïnformeerd dat:

"Helaas konden wij de premie van €135,10 niet afschrijven van (….). Wilt u deze premie direct overmaken op het rekeningnummer van [Verzekeraar]*?"*

2.3 Op 5 november 2016 is Consument per brief geïnformeerd dat zijn premie per contractvervaldatum wordt verhoogd.

2.4 In november 2016 is de Internationale Motorrijtuigverzekeringskaart (hierna: de 'groene kaart') voor het motorrijtuig met kenteken [kenteken 2] afgegeven.

2.5 Consument heeft op 9 december 2016 een brief van de RDW ontvangen:

"Uw voertuig, merk [Merk] met kenteken [kenteken 1], stond op 09 december 2016 om 16:00 uur, niet als verzekerd geregistreerd in het verzekeringsregister van de RDW. Als eigenaar/houder bent u wettelijk verplicht het voertuig te verzekeren en de verzekering in stand te houden.
(…)

Verklaring artikel 34 WAM
Als het voertuig wel verzekerd was op 09 december 2016 kunt u dit ook aantonen met een originele 'verklaring artikel 34 WAM'. Uw verzekeraar kan deze verklaring afgeven."

2.6 Op 22 maart 2017 stuurt Consument een klacht aan Verzekeraar. Verzekeraar reageert per e-mailbericht van 3 april 2017 als volgt:

"Gestuurde brieven
Wij hebben u op onderstaande data brieven gestuurd;
- *27 oktober 2016 betalingsherinnering;*
- *11 november 2016 betalingsherinnering;*
- *25 november 2016 laatste betalingsherinnering.*

In deze brieven wijzen wij u op de gevolgen van het niet tijdig betalen en het daardoor niet verzekerd zijn."

2.7 Op 4 april 2017 ontvangt Consument, naar aanleiding van eerder telefonisch contact, van Verzekeraar een e-mailbericht:

"U geeft aan dat wij niet aan onze zorgplicht hebben voldaan. Hier ben ik het niet mee eens. Zoals u aan mij bevestigde hebt u 3 aanmaningsbrieven van ons ontvangen waarin wij u wijzen op de gevolgen van het niet tijdig betalen van de premie van oktober 2016.

U hebt aangegeven dat u na het lezen van onze eerste betalingsherinnering d.d 27 oktober 2016 het saldo van uw rekening bij de ABN-AMRO hebt aangevuld. In onze aanmaningsbrief van 27 oktober 2016 geven wij uitdrukkelijk aan dat u zelf de premie van oktober 2016 aan ons over moet maken: wij schrijven u: U hebt een Privezekerpakket met polisnummer [polisnummer] bij ons. Helaas konden wij de premie van € 135,10 niet afschrijven van het rekeningnummer [rekeningnummer]. Wilt u deze premie direct overmaken op het rekeningnummer van a.s.r.?

Wat gebeurt er als u niet op tijd betaalt?
Staat het bedrag van € 135,10 niet binnen 14 dagen na 27 oktober 2016 op het rekeningnummer van a.s.r.? Dan:

- *hebt u vanaf 1 oktober 2016 geen dekking en komt eventuele schade voor uw eigen rekening.*
- *sturen wij u opnieuw een herinnering. We brengen dan € 10,00 herinneringskosten bij u in rekening.*
- *laten wij aan de RDW weten dat de dekking van uw verzekering is stop gezet omdat u uw premie niet hebt betaald. Dat zijn wij wettelijk verplicht. Realiseert u zich dat in de Wet aansprakelijkheid motorrijtuigen staat dat u verplicht bent uw voertuig te verzekeren? Als uw voertuig niet verzekerd is, loopt u het risico dat u van Justitie een boete krijgt.*

Afschrijven van volgende premies
Als u deze premie niet betaalt en wij een volgende premie wel van uw rekening kunnen afschrijven, blijft de premie van 1 oktober 2016 onbetaald. U hebt dan geen dekking op uw Privezekerpakket.

(…)

U hebt op 13 december 2016 contact met ons opgenomen na het ontvangen van de brief van de RDW met daarin de oplegging van de boete. Voor de brief van de RDW had u ook een groene kaart en een premieverhoging van ons ontvangen. Dit gaf u de indruk dat er dekking zou zijn. Echter, zoals we duidelijk in onze brieven hebben uitgelegd gaat de dekking van uw verzekering pas in 1 dag na de betaling van de achterstallige premie en blijft u verder premieplichtig. U heeft de achterstallige premie betaald op 14 december 2016, dus op 15 december 2016 is de dekking hersteld. De peildatum van de boete is echter 9 december 2016 geweest.

Toen had u geen dekking zoals we expliciet uitgelegd hebben in onze aanmaningsbrieven. Wij hebben alleen de mogelijkheid een artikel 34 WAM-verklaring af te geven voor de gevallen dat er wèl dekking is op de peildatum van de RDW."

2.8 Op 25 mei 2017 heeft Consument van het Centraal Justitieel Incassobureau (hierna: het 'CJIB') de beschikking ontvangen voor het overtreden van een verkeersvoorschrift, het hebben van een motorrijtuig waarvoor niet de vereiste verzekering is afgesloten en instand is gehouden, voor het motorrijtuig met kenteken [kenteken 2]. De hoogte van de aan Consument opgelegde boete is € 409,00.

2.9 Per brief van gelijke datum heeft Consument van het CJIB een boete gekregen voor het overtreden van hetzelfde verkeervoorschrift voor het motorrijtuig met [kenteken 1].

2.10 Per e-mailbericht van 4 maart 2017 bericht Verzekeraar aan Consument dat hij geen mogelijkheid ziet voor het afgeven van een artikel 34 WAM-verklaring:

3 Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert afgifte van twee artikel 34-WAM verklaringen vóór 18 juli 2017. Mochten de verklaringen niet voor die datum zijn vrijgegeven dan vordert Consument terugbetaling van het totale bedrag van de boetes, te weten €818,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Ter ondersteuning van zijn vordering heeft Consument, kort en zakelijk weergegeven, de volgende argumenten aangevoerd.

- In oktober 2016 kreeg Consument bericht dat het saldo op zijn rekening onvoldoende was om de premie te incasseren. Vervolgens heeft Consument het saldo direct aangevuld.
- Consument heeft begin december 2016 de groene kaarten voor de auto's ontvangen, groene kaarten zijn aan te merken als een internationaal verzekeringsbewijs. Tevens ontving Consument op 15 november 2016 schriftelijk bericht over de nieuwe premies voor 2017. Consument heeft hieruit mogen afleiden dat hij verzekerd was.
- Pas op 12 december 2016 bleek uit 2 berichten van de RDW dat de verzekeringspremie van oktober 2016 niet was nageïncasseerd, terwijl de premies voor de maanden november en december 2016 wel waren geïncasseerd. Consument heeft de aanmaningen nooit ontvangen.
- Consument heeft vervolgens op 13 december 2016 contact opgenomen met Verzekeraar en afgesproken dat Verzekeraar van een andere betaalrekening gaat incasseren, dat Consument op 13 december 2016 de premie van oktober plus 10 euro boete overmaakt. Verzekeraar bericht op 13 december dat de betaling is verwerkt en meldt de auto's weer aan op de verzekering. Daarnaast zou Verzekeraar een artikel 34 WAM-verklaring afgeven. Dit is tot op heden niet gebeurd.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De premie voor de maanden november en december 2016 is via automatische incasso ontvangen. De maandbetaling van oktober 2016 ontbrak.
- Consument heeft drie aanmaningsbrieven ontvangen waarin hij duidelijk was gewezen op de gevolgen van het niet voldoen van de premie. In de brieven stond dat Consument zelf het bedrag diende over te maken, het enkel aanvullen van het saldo was derhalve onvoldoende en zou niet vanzelf tot voldoening van de achterstallige premie leiden. De omstandigheid dat Consument op een later moment heeft ontkend de aanmaningsbrieven te hebben ontvangen komt ongeloofwaardig over nu dit meermaals per e-mail en telefonisch is besproken en destijds niet is weersproken.
- Consument heeft op 13 december 2016 de premie voor oktober 2016 alsnog overgemaakt waarbij wij hebben bevestigd dat Consument per 15 december 2016 weer is verzekerd. Ook in de verzekeringsvoorwaarden valt te lezen dat de dekking pas ingaat op de dag nadat die waarop het verschuldigde bedrag door verzekeraar is ontvangen.
- Een groene kaart is geen bewijs van premiebetaling. Op grond van de groene kaart en de berichtgeving over de nieuwe premies had Consument niet gerechtvaardigd mogen vertrouwen verzekerd te zijn. Uit de brieven had Consument duidelijk kunnen afleiden dat hij niet verzekerd was.

4 Beoordeling

4.1 De vraag die de Commissie dient te beantwoorden is of Verzekeraar gehouden is tot het afgeven van een artikel 34 WAM-verklaring.

4.2 Ingevolge artikel 7:934 van het Burgerlijk Wetboek (BW) kan het niet nakomen van de verplichting tot betaling van de vervolgpremie eerst dan leiden tot beëindiging of schorsing van de verzekeringsovereenkomst of de dekking, nadat de schuldenaar na de vervaldag onder vermelding van de gevolgen van het uitblijven van betaling vruchteloos is aangemaand tot betaling binnen een termijn van 14 dagen, aanvangende de dag na aanmaning.

Ontvangst van de aanmaningen

4.3 Consument betwist dat de door Verzekeraar verzonden aanmaningen hem hebben bereikt. Consument heeft ter ondersteuning van dit standpunt twee andere brieven van Verzekeraar overgelegd die zijn geadresseerd op zijn adres, maar zijn bestemd voor personen die niet woonachtig zijn op dit adres. Consument heeft aangegeven dat hij de brief met de groene kaarten en de brief van 5 November 2016 heeft ontvangen.

4.4 Verzekeraar heeft de drie brieven, de drie aanmaningen, overgelegd in de procedure. De brieven zijn allen geadresseerd aan het juiste (woon)adres van Consument. De Commissie acht het derhalve niet geloofwaardig dat de brieven tot drie keer toe niet door de post zouden zijn bezorgd, temeer niet nu Consument heeft aangegeven wel de groene kaarten en het brief van 5 november 2016 over de nieuwe premie te hebben ontvangen. Consument heeft geen bijzondere omstandigheden aangevoerd ten aanzien van het falen van de postbezorging op zijn adres voor wat betreft de betreffende brieven. Ook de verkeerd geadresseerde brieven kunnen niet tot een ander oordeel leiden nu uit de overgelegde brieven van Verzekeraar blijkt dat het juiste adres is gebruikt. Zie Rechtbank Zutphen 31 januari 2007 (ECLI:NL:RBZUT:2007:BA5774).

4.5 De Commissie gaat er derhalve vanuit dat de drie aanmaningen Consument hebben bereikt.

Artikel 7:934 Burgerlijk Wetboek

4.6 Nu de Commissie heeft vastgesteld dat de aanmaningen Consument hebben bereikt dient te worden bezien of Verzekeraar op de juiste wijze Consument heeft aangemaand.

4.7 Uit de door partijen overgelegde stukken blijkt het volgende. Verzekeraar heeft Consument op 27 oktober 2016 medegedeeld dat incasso van de verschuldigde premie over de maand oktober 2016 niet mogelijk bleek en dat Consument zelf binnen 14 dagen na aanmaning de premie diende over te maken op het rekeningnummer van Verzekeraar. Verzekeraar heeft daarbij gewaarschuwd voor de gevolgen van het uitblijven van een betaling binnen een termijn van 14 dagen na de aanmaningsdatum. De Commissie leest deze bepaling in de gegeven omstandigheden aldus dat Consument door Verzekeraar is aangemaand tot betaling binnen een termijn van 14 dagen, aanvangende de dag na aanmaning, zoals bepaald in artikel 7:934 BW.Toen betaling uitbleef heeft Verzekeraar Consument bij brief van 11 november 2016 wederom een betalingsherinnering voor de premie over de maand oktober 2016 gestuurd. In deze brief heeft Verzekeraar een termijn van 14 dagen na aanmaning gegeven voor de premiebetaling plus herinneringskosten à € 10,00. Daarnaast is gewezen op het feit dat schade die na 1 oktober 2016 is ontstaan niet wordt vergoed. Ook heeft Verzekeraar aangegeven dat de RDW op de hoogte is gesteld van het feit dat de dekking van de Verzekering van Consument is stopgezet en dat voor een niet verzekerd motorrijtuig een boete kan worden opgelegd. Tot slot heeft Verzekeraar op 25 november 2016 Consument bericht dat nog steeds niet was betaald en dat bij het uitblijven van betaling een incassobureau wordt ingeschakeld, de verzekering kan worden beëindigd en de persoonsgegevens kunnen worden doorgegeven aan de Stichting CIS. Wederom wijst Verzekeraar Consument erop dat hij geen dekking heeft voor schade na 1 oktober 2016 en dat de RDW op de hoogte is dat de dekking van de verzekering is stopgezet.

Slotsom

4.8 Uit het voorgaande volgt dat Consument door Verzekeraar op de juist wijze, conform de in artikel 7:934 BW neergelegde waarschuwingsverplichting, is aangemaand tot nakoming van zijn verplichting tot betaling van de premie over de maand oktober 2016. Nu niet is komen vast te staan dat Consument op tijd is overgegaan tot betaling van de premie, heeft Verzekeraar op grond van de verzekeringsvoorwaarden mogen overgaan tot het met terugwerkende kracht tot 1 oktober 2016 opschorten van de dekking. Op 9 december 2016 waren de motorrijtuigen derhalve niet verzekerd en heeft de RDW een boete mogen opleggen. Verzekeraar heeft terecht afgifte geweigerd van artikel 34 WAM- verklaringen.

5 Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe- wordt-uw-klacht-behandeld.

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.