

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-532  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. L.P. Stapel, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 26 oktober 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : TVM Intermediair B.V. h.o.d.n. TVM verzekeringen, gevestigd te Hoogeveen,  
verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 23 augustus 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

**Samenvatting**

Autoverzekering. Mededelingen van Verzekeraar aan Consument over een betalingsachterstand dienen conform artikel 7:933 lid 1 BW juncto artikel 7:934 BW in beginsel schriftelijk te geschieden aan de bij Verzekeraar laatst bekende woonplaats van Consument. Hiervan kan worden afgeweken als Consument uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven dat Verzekeraar deze mededelingen elektronisch verzendt en de mededelingen op een duurzame drager kunnen worden opgeslagen. Verzekeraar heeft de betalingsherinneringen conform de wet aan het laatst bekende adres van Consument toegestuurd. Aan het enkele feit dat tussen Consument en Verzekeraar e-mailcontact heeft plaatsgevonden, kan Consument geen rechter ontlenen. Dit heeft niet te gelden als een uitdrukkelijke toestemming om mededelingen langs elektronisch weg te verzenden. De vordering van Consument wordt afgewezen.

**I. Procesverloop**

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- de door Consument op 26 oktober 2017 en 5 december 2015 ingediende stukken ter aanvulling op zijn klachtuiting;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de reactie van Consument en zijn aanvulling daarop;
- de reactie 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 sinds 8 oktober 2015 bij Verzekeraar een Klassieke voertuigenverzekering (verder te noemen ‘de verzekering’) voor zijn auto met kenteken [kentekennummer]. Hierop zijn de algemene voorwaarden PAV 01012017 (verder te noemen ‘de algemene voorwaarden’) en de bijzondere voorwaarden KVP 01012017 (verder te noemen ‘de bijzondere voorwaarden’) van toepassing.
- 2.2 De verzekering is tot stand gekomen door tussenkomst van tussenpersoon [naam Tussenpersoon] (verder te noemen ‘Tussenpersoon’).
- 2.3 In de algemene voorwaarden is –voor zover relevant– het volgende bepaald:

**‘2. Welke regels zijn er voor het begin en het einde van de verzekering?**

(...)

**2.3 Wanneer kunnen wij de verzekering beëindigen?**

(...)

- Wij kunnen de verzekering per direct beëindigen als:  
U de premie of het eigen risico niet of niet op tijd betaalt.  
(...)

Als voor u één van de bovengenoemde punten geldt (...), dan:

- verlenen wij geen dekking onder deze verzekering;  
(...)

**7.2. Betaling volgende premie of eventueel eigen risico**

- U betaalt de volgende premies binnen 30 dagen na de notadatum. (...) Doet u dat niet?  
Dan sturen we u een betalingsherinnering.
- Betaalt u na deze betalingsherinnering niet?
  - U heeft dan vanaf de vijftiende dag geen dekking meer voor nieuwe schades. (...)
  - Wij mogen in dat geval ook de verzekering beëindigen.
- Betaalt u de betalingsherinnering niet op tijd? Dan bent u één dag nadat wij het geld alsnog hebben ontvangen weer verzekerd. (...)

- 2.4 In de bijzondere voorwaarden is –voor zover relevant– het volgende bepaald:

**‘1.3 Welke wijzigingen zijn belangrijk om door te geven?**

(...)

U bent daarnaast verplicht zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen zeven dagen, aan ons melding te doen:

(...)

- Bij (adres)wijziging van de regelmatige bestuurder(s);

(...)'

- 2.5 Verzekeraar heeft een brief, gedateerd 12 juni 2017, verstuurd naar het adres van Consument in [plaatsnaam I]. De brief is een herinnering van een betalingsachterstand.
- 2.6 Een tweede herinneringsbrief gedateerd 23 juni 2017 wordt eveneens naar het adres van Consument in [plaatsnaam I] verstuurd. In de brief staat dat als de betaling op 8 juli 2017 nog niet ontvangen is de dekking van de verzekering wordt opgeschort.
- 2.7 Bij brief van 12 juli 2017 van Verzekeraar gericht aan het adres van Consument in [plaatsnaam I], wordt Consument erover geïnformeerd dat de dekking van de verzekering is opgeschort sinds 8 juli 2017. Consument wordt een laatste maal in de gelegenheid gesteld de verschuldigde premie te betalen.
- 2.8 Rond 20 juli 2017 ontvangt Consument een brief van de RDW waarin staat dat zijn voertuig niet verzekerd is en hem om die reden een boete van € 409,00 wordt opgelegd.
- 2.9 Bij brief van 28 juli 2017 informeert Verzekeraar Consument dat de opschorting van de verzekering op 27 juli 2017 is beëindigd, omdat de verschuldigde premie is betaald.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar het bedrag van de RDW-boete van € 409,00 aan hem vergoedt.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

Ter onderbouwing van zijn vordering voert Consument de volgende argumenten aan:

- De verzekeringsovereenkomst is ten onrechte door Verzekeraar beëindigd (de Commissie begrijpt 'opgeschort'), omdat geen gebruik is gemaakt van alle mogelijke middelen om Consument te bereiken.
- Consument was niet op de hoogte van de betalingsachterstand en de opschorting. Op het moment van het versturen van de brieven was Consument al maanden niet meer woonachtig op het adres waar de brieven heen zijn gestuurd.

- In de periode waarin Verzekeraar de herinneringsbrieven, de opschortingsbrief en de herroepingsbrief verstuurde, was er ook sprake van e-mailcorrespondentie met Verzekeraar. Verzekeraar had hiervan gebruik moeten maken nu het om een ingrijpende beslissing gaat.
- De Rechtbank Zeeland-West-Brabant (ECLI:NL:RBZWB:2015:2971) heeft in een soortgelijke zaak beslist dat de verzekeraar de verzekeringsovereenkomst niet rechtsgeldig had opgezegd, omdat de brieven naar het oude huisadres van de verzekerde waren gestuurd en verzekeraar de brieven niet aangetekend had verzonden en tevens de GBA niet had geraadpleegd.

#### *Verweer Verzekeraar*

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

- De klacht dient niet-ontvankelijk te worden verklaard, omdat de klacht is ingediend tegen TVM Intermediair B.V., terwijl de verzekering is afgesloten bij TVM verzekeringen N.V.
- De nota voor de premiebetaling, de herinneringsbrieven, de brief dat de dekking is opgeschort en de brief dat de dekking is hersteld zijn allemaal verstuurd naar het bij Verzekeraar bekende adres van Consument. Dit adres is op 3 juni 2016 per e-mail door Tussenpersoon aan Verzekeraar doorgegeven in verband met een verhuizing van Consument van [plaatsnaam 2] naar [plaatsnaam 1].
- Op 27 juli 2017 ontving Verzekeraar een adreswijziging van Consument binnen [plaatsnaam 3]. Een adreswijziging van [plaatsnaam 1] naar [plaatsnaam 3] heeft Verzekeraar nooit ontvangen. Noch van Consument noch van Tussenpersoon.
- Voor het opsturen van de brieven mocht Verzekeraar uitgaan van het bij hem bekende adres. Uit artikel 1.3 van de bijzondere voorwaarden volgt dat Consument in ieder geval binnen zeven dagen een adreswijziging aan Verzekeraar dient door te geven.
- Uit artikel 2 van de algemene voorwaarden volgt vervolgens dat geen recht op dekking bestaat als een verzekerde niet aan de verplichtingen die gelden voor de verzekering heeft voldaan.
- Verzekeraar heeft geen toegang tot de GBA.
- De vergelijking met de uitspraak van de Rechtbank Zeeland-West-Brabant gaat niet op, omdat Consument, anders dan in de uitspraak van de rechtbank, heeft erkend dat de betalingsherinneringen en de aankondiging tot opschorting van de verzekeringsovereenkomst door Verzekeraar zijn verstuurd. De brieven hebben Consument niet bereikt, omdat hij verhuisd was, niet omdat de brieven niet zijn aangekomen.
- Er is voldaan aan het bepaalde in artikel 7:934 van het Burgerlijk Wetboek (verder te noemen 'BW').

## 4. Beoordeling

### *De ontvankelijkheid van de klacht*

4.1 Verzekeraar heeft aangevoerd dat de klacht van Consument niet-ontvankelijk is, omdat de klacht is gericht tegen een andere financiële dienstverlener. TVM Intermediair B.V. is bij KIFID aangesloten. TVM verzekeringen is een handelsnaam van TVM Intermediair B.V. Uit het klachtformulier volgt dat Consument een klacht heeft willen indienen tegen TVM verzekeringen. In de klachtuiting spreekt Consument over 'TVM'. Gelet op de inhoud van de klachtuiting en de daarbij gevoegde stukken volgt dat Consument zijn klacht richt tegen de verzekeraar waar hij zijn autoverzekering bij heeft afgesloten, zijnde Verzekeraar. De klacht is ontvankelijk.

### *De inhoudelijke beoordeling*

- 4.2 Nu de klacht van Consument ontvankelijk is, dient de Commissie de vraag te beantwoorden of Verzekeraar de boete van € 409,00 die door de RDW aan Consument is opgelegd, moet vergoeden. Voor de beantwoording van deze vraag is van belang of Verzekeraar, ex. artikel 7:934 BW, Consument op de juiste wijze tot betaling van de vervolgpremie heeft aangemaand.
- 4.3 Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld nooit een verhuisbericht en/of adreswijziging te hebben ontvangen. Consument heeft niet ontkend dat hij heeft nagelaten zijn verhuizing aan Verzekeraar door te geven. Op basis hiervan stelt de Commissie vast dat Verzekeraar niet door Consument is geïnformeerd over zijn nieuwe adres, terwijl het op basis van artikel 1.3 van de bijzondere voorwaarden wel op zijn weg lag dit te doen. Verzekeraar mocht zodoende uitgaan van het laatst bij hem opgegeven adres.
- 4.4 Uit artikel 7:933 lid I BW juncto artikel 7:934 BW volgt dat mededelingen van een verzekeraar aan de verzekeringnemer die betrekking hebben op betalingsachterstand van de premie en de gevolgen die dit kan hebben, in beginsel schriftelijk dienen te geschieden. De verzekeraar kan zich daarbij houden aan de laatste hem bekende woonplaats van de verzekeringnemer.
- 4.5 Verzekeraar heeft de betalingsherinneringen en de brief met de mededeling dat de verzekeringsdekking opgeschort (de Commissie begrijpt: 'geschorst', zie ook artikel 7.2 algemene voorwaarden) zou worden, verstuurd naar het laatst bij hem bekende adres. Dit deed Verzekeraar op basis van een gerechtvaardigde onbekendheid met de verhuizing c.q. adreswijziging van Consument. Dat Consument niet langer op dit adres te bereiken was, wist Verzekeraar niet omdat hij hierover niet door Consument is geïnformeerd. Met het versturen van de hiervoor genoemde brieven naar het laatst bekende adres heeft Verzekeraar aan zijn wettelijke plicht voldaan.

- 4.6 Voor zover Consument zich op het standpunt stelt dat Verzekeraar zijn mededelingen ook per e-mail naar hem had moeten sturen, kan dit niet slagen. Zoals hiervoor overwogen dienen dit soort mededelingen door de verzekeraar in beginsel schriftelijk te geschieden. Artikel 7:933 lid 2 BW bepaalt echter dat bij algemene maatregel van bestuur regels kunnen worden gesteld ten aanzien van de verzending van mededelingen langs elektronische weg. Het Besluit elektronische mededelingen in het kader van een verzekeringsovereenkomst (verder te noemen 'Besluit 2011') geeft hier nader invulling aan. Uit artikel 1 leden 1 en 3 van het Besluit 2011 volgt dat de verzekeraar mededelingen langs elektronische weg mag verzenden als aan de volgende twee voorwaarden is voldaan: 1) de mededelingen kunnen worden opgeslagen op een duurzame drager als bedoeld in artikel 1 lid 2 Besluit 2011 en 2) de geadresseerde moet *uitdrukkelijk* met elektronische verzending hebben ingestemd. Een *uitdrukkelijke* instemming kan volgen uit een ingevuld aanvraagformulier waarop de verzekeringnemer heeft aangegeven langs elektronisch weg te willen corresponderen met de verzekeraar. Het hebben van e-mailcontact op zichzelf geldt niet als *uitdrukkelijke* instemming. Vlg. GC Kifid, 2015-130 r.o. 4.3.
- 4.7 Uit de stukken in het dossier volgt dat Consument e-mailcontact heeft gehad met Verzekeraar in verband met de afwikkeling van een schade. Dit type contact valt niet onder het bereik van artikel 7:933 juncto artikel 7:934 BW. Niet volgt uit de stukken dat Consument *uitdrukkelijk* toestemming heeft gegeven om via elektronische weg met Verzekeraar te corresponderen over zaken die daar wel onder vallen. Aan het feit dat tussen Consument en Verzekeraar e-mailcontact heeft plaatsgevonden over de afwikkeling van een schade kan Consument, mede gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, geen rechten ontleen.
- 4.8 Ten aanzien van het argument van Consument dat zijn klacht gelijk is aan de zaak die speelde bij Rechtbank Zeeland-West-Brabant (ECLI:NL:RBZWB:2015:2971) en hij om die reden in het gelijk moet worden gesteld, oordeelt de Commissie als volgt. In deze zaak heeft Verzekeraar de brieven weliswaar naar het oude huisadres gestuurd, maar Consument heeft niet gesteld dat de brieven daar nooit zijn aangekomen. Om die reden komt de Commissie niet toe aan beantwoording van de vraag of Verzekeraar de brieven aangetekend heeft verstuurd. Uit de uitspraak van de rechter van Rechtbank Zeeland-West-Brabant volgt dat de rechter inderdaad van oordeel is dat de verzekeraar het GBA had dienen te raadplegen. Dit oordeel is echter gebaseerd op een misvatting, nu verzekeraars geen toegang hebben tot het GBA (thans geheten Basisregistratie Personen (BRP)).
- 4.9 Alles overwegend is de Commissie van oordeel dat Verzekeraar toepassing heeft gegeven aan de op hem rustende wettelijke verplichtingen.

Verzekeraar mocht de verzekeringsdekking van Consument schorsen en is niet gehouden de RDW-boete aan Consument te vergoeden.

## **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](http://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.*