

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-582 (mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. D.B. Holthinrichs, secretaris)

Klacht ontvangen op : 21 december 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Van Loon Assurantiën B.V., gevestigd te Dordrecht, verder te noemen Tussenpersoon
Datum uitspraak : 14 september 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument vordert schadevergoeding van Tussenpersoon en stelt dat deze onzorgvuldig is omgegaan met premie-incasso. Tussenpersoon verzorgde de premie-incasso van de verzekering bij Verzekeraar. Na enkele gemiste premiebetalingen heeft hij betalingsherinneringen gestuurd onder verwijzing naar de gevolgen van uitblijven van betaling voor de verzekeringsdekking. Consument heeft zijn belangen laten behartigen door een schuldhulpverlener, die alle premiebetalingen verrichtte aan de oude tussenpersoon. Tussenpersoon heeft de premie-incasso na uitblijven van premiebetalingen teruggegeven aan Verzekeraar, die de polis royeerde. De oude tussenpersoon maakte na beëindiging van de verzekering een teveel betaald bedrag over aan Tussenpersoon. Vervolgens brak brand uit bij de burens van Consument, waardoor zij schade lijdt. De Commissie oordeelt dat Tussenpersoon niet tekort is geschoten in de premie-incasso. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van Tussenpersoon;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Tussenpersoon;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

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

De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak zal daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 De verzekeringen van Consument werden tot 1 januari 2017 beheerd door TDA Assurantiën. Per deze datum is de verzekeringsportefeuille van Consument overgenomen door Tussenpersoon. Vanaf toen heeft Tussenpersoon ook de premie-incasso voor de verzekering van Consument met Allianz (hierna: ‘Verzekeraar’) overgenomen.
- 2.2 Omstreeks de periode dat het beheer van de verzekeringen van Consument werd overgenomen door Tussenpersoon heeft zij – onder andere vanwege ziekte van haar partner – een schuldhulpverlener ingeschakeld om haar financiën op orde te brengen. Deze heeft de betaling van schulden en rekeningen van Consument op zich genomen, waaronder een premieachterstand bij TDA Assurantiën. Op 27 maart 2017 is door de schuldhulpverlener een bericht aan TDA Assurantiën gestuurd met verzoek tot een kosten- en rentestop.
- 2.3 Per 19 januari 2017 is een premie-achterstand ontstaan op de verzekeringen van onsument bij Verzekeraar. Tussenpersoon heeft daarvoor op 18 april 2017, 26 april 2017, 24 mei 2017 en 27 juni 2017 herinneringen aan Consument gestuurd met betalingstermijn van veertien dagen met verwijzing naar de gevolgen van wanbetaling voor de verzekeringsdekking. Consument heeft deze herinneringen onbeantwoord gelaten. Tussenpersoon heeft de premie-incasso daarop teruggegeven aan Verzekeraar. Uiteindelijk is Verzekeraar op grond van wanbetaling per 11 juli 2017 overgegaan tot beëindiging van de verzekeringen. Ten gevolge van de beëindiging van de verzekeringen en een creditering heeft Tussenpersoon per abuis een bedrag van € 70,40 overgemaakt naar Consument, hetgeen weer is teruggevorderd.
- 2.4 Op 30 juli 2017 is er bij de burens van Consument brand uitgebroken. De woning van Consument heeft schade opgelopen, door de roet en rook ten gevolge van de brand. Consument heeft bij Verzekeraar een beroep gedaan op haar verzekeringen. Verzekeraar heeft de schademelding afgewezen vanwege de beëindiging van de verzekeringen. Een deel van de schade heeft zij vergoed gekregen door de verzekeraar van de burens.
- 2.5 Op 1 augustus 2017 ontving Tussenpersoon van TDA Assurantiën het teveel betaalde bedrag met betrekking tot de premieachterstand voor de verzekeringen van vóór 1 januari 2017. Vanwege de beëindiging van de verzekeringen heeft Tussenpersoon dit bedrag overgeboekt aan Consument.

3 Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat Tussenpersoon haar schadeloos stelt voor de resterende schade vanwege de brand, die niet is gedekt onder de (geëindigde) verzekeringen bij Verzekeraar.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

Tussenpersoon is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen jegens Consument, door de betalingen ten behoeve van de premie niet door te betalen aan Verzekeraar. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Tussenpersoon werpt Consument ten onrechte tegen dat zij de lopende premies niet aan TDA Assurantiën maar aan hem had moeten betalen. Tussenpersoon kan zich hier niet verschuilen achter het gegeven dat TDA Assurantiën en Tussenpersoon verschillende bedrijven zijn. Toen TDA Assurantiën immers een betalingoverschot ontving op de premieachterstand over 2016, maakte hij het verschil rechtstreeks over aan Tussenpersoon. Het teveel betaalde had moeten worden verrekend met de nieuwe premie-achterstanden en was daartoe toereikend, zodat de verzekeringen niet zouden zijn beëindigd. In plaats daarvan is het teveel betaalde uitgekeerd aan Consument.
- Consument dacht de financiële zaken goed geregeld te hebben met inschakeling van de schuldhulpverlener. Door Consument van Tussenpersoon ontvangen post ging door naar de schuldhulpverlener. Achteraf blijkt nu dat deze naliet Tussenpersoon te betalen terwijl hij enkel betaalde aan TDA Assurantiën. Consument had hier geen kennis van.

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 Consument stelt zich op het standpunt dat Tussenpersoon zijn taak met betrekking tot premie-incasso niet goed heeft behartigd, ten gevolge waarvan de verzekeringen bij Verzekeraar ten onrechte zijn beëindigd vanwege wanbetaling. Zij claimt de schade ter grootte van de misgelopen verzekeringsuitkering minus de van de verzekeraar van de burens ontvangen uitkering. Tussenpersoon heeft aangevoerd dat zij voldoende heeft aangemaand, zodat hij de premie-incasso terecht heeft teruggegeven aan Verzekeraar. De Commissie zal hierna beoordelen of de premieachterstand op de verzekeringen is toe te rekenen aan Tussenpersoon.

4.2 Het standpunt van Consument komt er in de kern op neer dat de verzekeringen niet waren beëindigd als het door de schuldhulpverlener bij TDA Assurantiën teveel betaalde in mindering was gebracht op nieuwe premie-achterstand. Dit argument ziet er, zoals Tussenpersoon terecht stelt, aan voorbij dat Tussenpersoon dit teveel betaalde bedrag pas ontving (op 1 augustus 2017) nadat de verzekeringen reeds waren beëindigd (op 14 juli 2017). Op dat moment kon de betalingsachterstand op de verzekeringen dus niet meer worden ingelost.

- 4.3 Ook in meer algemene zin kan niet worden geconcludeerd dat TDA Assurantiën en Tussenpersoon door Consument als één organisatie mochten worden gezien. Tussenpersoon heeft onbetwist gesteld dat zij Consument herhaaldelijk betalingsherinneringen voor de lopende premies heeft gestuurd met het verzoek aan haar te betalen. Daaruit had Consument moeten afleiden dat zij enkel bevrijdend aan Tussenpersoon kon betalen. Dat de post bij Consument werd doorgeleid naar de schuldhulpverlener doet hier niet aan af en moet voor rekening van Consument blijven. De Commissie heeft begrip voor de bij Consument ontstane vervelende situatie, echter daaraan kunnen geen juridische argumenten ten voordele van Consument worden ontleend.
- 4.4 De slotsom is dat Tussenpersoon, gezien diverse betalingsherinneringen zijn gestuurd, zich voldoende heeft ingespannen om de lopende premies te incasseren en door te betalen aan verzekeraar. Nu betaling uitbleef was hij gerechtigd om de premie-incasso terug te geven aan verzekeraar. Verzekeraar heeft uiteindelijk aan de wanbetaling consequenties verbonden in het licht van de verzekeringsvoorwaarden. Of dat op correcte wijze is gebeurd, is niet aan Tussenpersoon. De vordering dient daarom te worden afgewezen.

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.