

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-705
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. drs. S.F. van Merwijk, mr. C.E. Polak, leden en
mr. Z. Bonoo, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 22 juni 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Unigarant N.V., gevestigd te Hoogeveen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 14 november 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend

Samenvatting

Consument heeft bij Verzekeraar een woonpakketverzekering afgesloten. Op 14 januari 2016 is de verzekering rechtsgeldig beëindigd in verband met wanbetaling. Consument klaagt zich erover dat zij als gevolg van de interne melding bij het CIS elders geen nieuwe verzekeringsovereenkomst kan afsluiten en vordert herstel van de verzekeringsovereenkomst. Nu de verzekeringsovereenkomst tussen partijen rechtsgeldig is beëindigd, ziet de Commissie geen aanleiding om Verzekeraar te veroordelen tot herstel van de verzekeringsovereenkomst. De vordering van Consument wordt afgewezen.

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 (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 10 oktober 2018 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1. Consument heeft bij Verzekeraar een woonpakketverzekering (hierna: de Verzekering) afgesloten.

- 2.2. Op de Verzekering zijn de Voorwaarden ANWB Woonpakket PKTANE (hierna: de Voorwaarden) van toepassing. In de Voorwaarden staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“(…)

Artikel 8. Wanneer mogen wij de verzekering opzeggen?

(…)

2. Als u ook na een betalingsherinnering niet de volledige premie en bijkomende kosten heeft betaald.

Artikel 9. Wanneer moet de premie betaald worden?

1. U betaalt de premie altijd vooruit.

2. Eerste premie.

(…)

3. Vervolgpremie.

Met de vervolgpremie bedoelen wij de premie die u na de eerste premie moet betalen op de premievervaldag, inclusief de premie in verband met tussentijdse wijzigingen.

- a. De vervolgpremie moet u uiterlijk op de 30^e dag nadat deze verschuldigd is, aan ons betalen.

b. Als wij genoodzaakt zijn de vervolgpremie langs gerechtelijke weg of via een andere externe procedure te innen, dan komen alle bijkomende kosten voor uw rekening.

c. Als u de vervolgpremie of bijkomende weigert te betalen, wordt geen dekking verleend voor schade die daarna ontstaat.

d. Betaalt u de vervolgpremie of bijkomende kosten niet op tijd? Dan heeft u geen dekking voor schade die plaatsvindt vanaf de 15^e dag nadat wij u een aanmaning hebben gestuurd. Bij deze aanmaning hebben wij u geïnformeerd over de gevolgen van het niet betalen. Desondanks is de betaling uitgebleven.

e. U blijft verplicht de vervolgpremie en bijkomende kosten te betalen. De dekking wordt hersteld 1 dag na ontvangst van alle openstaande bedragen, als de verzekering nog niet door ons is beëindigd. Schade die zich heeft voorgedaan in de periode dat de dekking was vervallen, is niet verzekerd.

(…)”

- 2.3. Bij brief van 24 november 2015 heeft Verzekeraar Consument het volgende medegedeeld:

“(…)

Het is niet gelukt om de maandpremie van uw rekening af te schrijven. Inmiddels is de betalingstermijn verstreken. In deze brief leest u hoe wij de premie gaan incasseren.

Incasso van twee termijnen

De verschuldigde premie gaan we samen met de eerstvolgende maandpremie incasseren. Dat betekent dat wij zowel het bedrag van de niet geïncasseerde incasso als de komende premie in één keer incasseren.

Gevolgen van niet betalen premie

Het kan uiteraard een keer voorkomen dat een incasso niet lukt. Wanneer het ook voor de tweede keer niet lukt, houdt u er dan rekening mee dat de polis kan worden beëindigd.

Vragen?

Heeft u nog vragen over de openstaande premie of bent u van mening dat deze brief ten onrechte is verstuurd? Neem dan contact met ons op via onderstaand telefoonnummer.

Als u inmiddels aan uw betalingsverplichting heeft voldaan, kunt u deze brief als niet verzonden beschouwen.

(...)"

2.4. Bij brief van 29 december 2015 heeft Verzekeraar Consument het volgende bericht:

"(...)

We hebben uw maandpremie niet van uw rekening kunnen afschrijven. De betalingstermijn is inmiddels verstreken. In deze brief leest u wat de gevolgen zijn, als u de premie niet betaalt.

Binnen veertien dagen betalen

Wij kunnen ons voorstellen dat er omstandigheden zijn geweest, waardoor u niet in de gelegenheid was om te reageren. We geven u daarom nog veertien dagen na dagtekening van deze brief de tijd om de premie te voldoen. U kunt het bedrag overmaken via de bijgesloten acceptgiro.

Gevolgen van niet betalen premie

Als wij binnen de gestelde termijn geen betaling van u ontvangen, zijn wij genoodzaakt om de verzekering te beëindigen. Dit houdt in dat u vanaf de beëindigingsdatum geen recht meer heeft op schadevergoeding.

Betalingsverplichting blijft bestaan

Uw verplichting om de premie tot aan de beëindigingsdatum te betalen, blijft bestaan. Als u dit bedrag niet betaalt, zijn wij genoodzaakt een incassobureau of deurwaarder in te schakelen. De extra kosten die daaraan verbonden zijn, berekenen we aan u door. Deze kosten bedragen € 48,40.

Vragen?

Heeft u nog vragen over de openstaande premie of uw betaling? Neem dan contact op met ons via onderstaand telefoonnummer.

Als u inmiddels aan uw betalingsverplichting heeft voldaan, kunt u deze brief als niet verzonden beschouwen.

(...)"

- 2.5. Op 12 januari 2016 heeft Verzekeraar Consument een polisblad en een creditnota toegestuurd. Op het polisblad staat het volgende vermeld:

Polisblad ANWB Woonpakket
Pagina 1 van 2, Polisnummer [REDACTED]

Mevrouw [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]



Polisgegevens			
---------------	--	--	--

Soort verzekering	: ANWB Woonpakket	Contractduur	: 1 jaar
Polisnummer	: [REDACTED]	Betaling per	: Maand
Afgiftenummer polisblad	: 9	Einddatum polis	: 14-01-2016
Afgegeven i.v.m.	: Beëindiging	Voorwaardennummer	: PKTANE
Reden voor mutatie	: In verband met wanbetaling		

- 2.6. De Verzekering is op 14 januari 2016 beëindigd.
- 2.7. Consument heeft op 16 januari 2016 telefonisch contact opgenomen met Verzekeraar. In de telefoonnotitie van 16 januari 2016 staat het volgende vermeld:

“(..)

Polis was beëindigd wegens 2 mnd achterstand (nov en dec)

Uiteindelijk is er een verrekening gedaan van een nog openstaande overschrijving van september waardoor openstaande bedrag 11,24 is (lager dan 1 maandpremie).

Vn gaat dit bedrag aan ons overmaken

Uitgelegd dat FA niet aanwezig is op zaterdag. Vn gaat na betaling zsm contact met ons opnemen om te kijken wat we nog kunnen betekenen.

(klant sinds 2009)

(...)”

- 2.8. Op 25 januari 2016 heeft Consument de betalingsachterstand voldaan.
- 2.9. Bij e-mail van 21 december 2016 heeft Consument bij Verzekeraar melding gedaan van schade.
- 2.10. Bij brief van 23 december 2016 heeft Verzekeraar Consument het volgende medegedeeld:

“(..)

U heeft een schade bij ons gemeld. Wij vergoeden de schade niet. Ik begrijp dat dit vervelend nieuws voor u is. In deze brief geef ik u graag meer uitleg.

Geen verzekering

*Uw polis met nummer [nummer 1] is per 14-01-2016 beëindigd. Er is hier dan ook geen lopende verzekering voor het woonpakket.
(...)*

- 2.11. Verzekeraar heeft in haar interne systeem melding gemaakt van de beëindiging van de verzekering.
- 2.12. Op 3 januari 2017 heeft Consument een klacht ingediend bij Verzekeraar.
- 2.13. Bij e-mail van 9 januari 2017 heeft Verzekeraar Consument het volgende medegedeeld:

“(...)

Uw premie is gestorneerd

Op 15 november 2015 hebben wij de maandpremie voor de maand november 2015 geïncasseerd. Wij hebben op 20 november 2015 bericht ontvangen van de bank dat uw premie gestorneerd is. Wij hebben u daarom op 24 november 2015 een brief gestuurd per post om u hiervan op de hoogte te stellen. In onze brief geven wij aan dat we de premie samen met de maand december 2015 nogmaals incasseren. Op 18 december 2015 hebben wij bericht ontvangen van de bank dat de premie gestorneerd is. Daarom verzenden wij op 22 december 2015 een aanmaning voor de te betalen premie.

Uw polis hebben wij beëindigd.

Op 12 januari 2016 heeft u de premie van november 2015 en december 2016 niet betaald. Wij hebben op 12 januari 2016 op de hoogte gesteld dat uw polis per 15 januari 2016 beëindigd wordt.

Telefonisch contact

U heeft naar aanleiding van onze beëindigingsbrief op 16 januari 2016 contact met ons opgenomen. Wij hebben u laten weten dat u een achterstand had. In dit gesprek heeft u aangegeven de achterstand over te maken en opnieuw contact met ons op te nemen. Wij hebben geen reactie van u ontvangen.

Uw betaling

Op 25 januari 2016 hebben wij de premieachterstand van u ontvangen. Deze premie hebben we te laat ontvangen.

Conclusie

Ik begrijp dat het een vervelende situatie voor u is. Uw schade is terecht afgewezen. Er is geen dekking op uw polis, daarbij valt de schade niet binnen een gedekt evenement. Wij hebben u schriftelijk op de hoogte gebracht van de premieachterstand. Uw verzekering is op 15 januari 2016 beëindigd. U heeft op 16 januari 2016 contact met ons opgenomen. Ik kan dan ook vaststellen dat u van de beëindiging op de hoogte was.

*Uw betaling voor de achterstand hebben wij na de beëindigingsdatum op 25 januari 2016 ontvangen, dit is te laat. Uw polis is daarom terecht beëindigd.
(...)"*

- 2.14. De uitwisseling van standpunten in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1. Consument vordert herstel van de verzekeringsovereenkomst.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag: Consument is er bij toeval achter gekomen dat haar woonpakketverzekering al een jaar was beëindigd. Het klopt dat Consument de premie niet heeft betaald, maar Consument verkeerde in de veronderstelling dat de premie automatisch werd afgeschreven. Consument heeft al jaren problemen met de post, waardoor zij inmiddels een ander postadres heeft. Indien Verzekeraar de Verzekering in kracht herstelt, zal Consument de premie jaarlijks of tweejaarlijks vooruitbetalen.

Verweer van Verzekeraar

- 3.3. Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1. Ter beoordeling ligt de vraag voor of Verzekeraar gehouden is de tussen partijen gesloten verzekeringsovereenkomst in kracht te herstellen. De Commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en overweegt hiertoe als volgt.
- 4.2. Tussen partijen staat niet ter discussie dat de Verzekeringsovereenkomst rechtsgeldig is beëindigd in verband met wanbetaling. Consument klaagt zich erover dat zij als gevolg van de interne melding bij het CIS elders geen nieuwe verzekeringsovereenkomst kan afsluiten. Volgens Consument wordt zij onevenredig geraakt door de registratie. Tijdens de zitting heeft Verzekeraar verklaard dat de registratie bij het CIS inmiddels is verwijderd. Dat Consument thans nog problemen ondervindt bij het afsluiten van verzekeringen, is niet aannemelijk geworden. Nu de verzekeringsovereenkomst tussen partijen rechtsgeldig is beëindigd, ziet de Commissie geen aanleiding om Verzekeraar te

veroordelen tot herstel van de verzekeringsovereenkomst.

4.3. Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, wordt de vordering van Consument 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.